

Opinnäytetyö (AMK)

Ajoneuvo- ja kuljetustekniikka

2020

Mikko Ahorinta

VARAOSA OHJELMAN MUUTOS TURUN K CAARA OY:SSÄ

Mikko Ahorinta

VARAOSAHOJELMAN MUUTOS TURUN K CAARA OY:SSÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli esittää ja analysoida AutoMaster-ohjelmiston käyttöönottoon ja toimintaan liittyviä ongelmia Turun K Caara Oy:ssä. Tarkoituksena oli kerätä erityisesti varaosamyyniin liittyviä haasteita ja kehityskohteita, jotka voidaan lähettää eteenpäin IT-tiimin ratkaistaviksi. Työhön tarvittiin eri näkökulmia, vaikka opinnäytetyö painottui paljon kokemuksiin. Opinnäytetyöhön luotiin myös kysely henkilökunnalle, jotta saadaan laajempi otanta analysoitavaksi.

Työ toteutettiin kokonaan työnteon ohella hyödyntäen muiden työntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia. AutoMaster tuli käyttöön jokaiselle työntekijälle työtehtävästä riippumatta. Työssä käsitellään pääasiassa varaosamyynnin haasteita, mutta kaikki yleistoinnot vaikuttavat myös varaosamyynnissä. Tämän takia havaintoja otettiin myös automyyjiltä ja huoltoneuvojilta. Työn lopuksi laadittiin vielä Webropol-kysely, joka lähetettiin myös muihin toimipisteisiin, joissa AutoMaster otettiin käyttöön samaan aikaan. Alun perin koko henkilökunnalle suunniteltu kysely päätettiinkin suunnata vain varaosahenkilökunnalle, mutta mukaan otettiin Turun lisäksi pääkaupunkiseudun toimipisteet.

Työn tulokseksi saatiin analyysi, joka käsittelee ongelmia eri näkökulmista varaosamyynnin tehtävissä. Suurin osa työntekijöistä olisi pitänyt vielä vanhoissa ohjelmissa. AutoMasterissa on paljon hyviä ominaisuuksia, mutta puutteita on vielä enemmän. Kokonaisuudessaan työnteke on hidastunut paljon työmäärän ollessa jokseenkin samalla tasolla aiempaan verrattuna. Mikäli puutteet saadaan korjattua toivotulla tavalla, moni uskoo AutoMasterin olevan vielä varsin hyvä väline työhön.

Tuloksia ei voida välittömästi hyödyntää työpaikalla, sillä kaikki AutoMasterin toiminnot ohjelmoidaan IT-tiimin toimesta. Heille on lähetetty lista puutteista ja ongelmat ovat tiedossa. Se miten ja milloin ne ratkaistaan jää vielä nähtäväksi. Kaikkia puutteita tuskin saadaan ratkottua kaikille suotuisalla tavalla, mutta kehitystä on mahdollista tehdä. Työntekijöillä on vankka kokemus entisistä ohjelmista ja sitä pyritään hyödyntämään AutoMasterin kehittämisessä.

ASIASANAT:

asiakas, kehitys, ohjelma, ongelma, tuote, varaosa

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and Transportation Engineering

2020 | 40 pages, 12 page in appendices

Mikko Ahorinta

THE CHANGE OF THE SPARE PART PROGRAM AT K CAARA LTD TURKU

The aim of this thesis was to present and analyze problems related to the implementation and operation of Automaster software at K Caara Ltd Turku. The goal was to determine challenges and targets of development especially for spare parts sales. The results can be sent to an IT-team to be resolved. The thesis needed also different perspectives although writing was more focused on the experiences. The aim was also to conduct a Gallup for the staff in order to have a wider sample for analysis.

In addition, the thesis was completed with the help of other employees' experience. Automaster was introduced to all employees. This thesis mainly deals with the challenges of spare parts sales but all general functions also affect the work of a spare parts salesman. For this reason, observations were also obtained from the car dealers and service consultants. Finally, a Webropol survey was sent to other stores where AutoMaster was introduced at the same time as in Turku. The survey was originally designed to the entire staff of Turku but it was decided to be targeted only for the spare parts staff in Turku and Helsinki Metropolitan Area stores.

The result of this work was an analysis that presents problems from different perspectives. Most of the employees would have stayed with the old programs. Several advantages were found in Automaster, but there are still many drawbacks. Overall, working has slowed down while the workload has remained the same. If the deficiencies can be improved as desired, many believe that Automaster can still be a very good tool to work with.

The results of this thesis cannot be directly exploited as all Automaster functions are programmed by the IT team. The list of defects has been sent to the team and the problems are known. How and when they will be resolved remains to be seen. All shortcomings are unlikely to be resolved in a mutually beneficial manner, but progress is potential. The employees have a strong experience with old programs and it is being used to develop AutoMaster.

KEYWORDS:

customer, development, problem, product, program, spare part

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TAUSTATIETOA K CAARA OY:STÄ	7
3 VARAOSAOHJELMISTOT	8
3.1 AS400	8
3.2 Lotus Notes	9
3.3 AutoMaster	12
4 OHJELMISTOMUUTOS TURUN TOIMIPISTEESSÄ	15
4.1 Muutosviikonloppu	15
4.2 Kehityskohteet koulutuksessa ja käyttöönotossa	17
5 AUTOMASTERIN TOIMINTOJEN ANALYSOINTI	19
5.1 Ongelmat ja kehityskohteet	19
5.2 Parannusta vanhoista ohjelmista	21
5.3 Tyytyväisyyskysely henkilökunnalle	23
5.4 Kyselyn purku	25
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	27
LÄHTEET	28

LIITTEET

- Liite 1. Henkilökuntakysely
- Liite 2. Henkilökuntakyselyn tulokset

KUVAT

Kuva 1. AS400:n myyntiruutu.	9
Kuva 2. Lotus Notesin perusnäkömyyjän mukaan.	10
Kuva 3. Yhden päivän tilausten tarkastelu.	11
Kuva 4. Tilauksen esikatselu Lotus Notesissa.	11
Kuva 5. Varaosamyynnin aloitusruutu AutoMasterissa.	12

Kuva 6. Myyntitapahtumien haku AutoMasterissa.	13
Kuva 7. AutoMasterin avattu myyntitapahtuma.	14
Kuva 8. AutoMasterin tuotetietoruutu.	22

KUVIOT

Kuvio 1. Kauanko olet työskennellyt K Caarassa?	1
Kuvio 2. Missä toimipisteessä työskentelet?	1
Kuvio 3. Paljonko sinulla oli entuudestaan kokemusta AutoMasterista?	2
Kuvio 4. Arvioi koulutuksen laatu ennen AutoMasterin käyttöönottoa	2
Kuvio 5. Koitko olleesi valmis AutoMasterin käyttöön pelkän koulutuksen pohjalta?	2
Kuvio 6. Olisiko AutoMasterin käyttäminen onnistunut ilman lähitukea muutosviikonloppuna?	4
Kuvio 7. Kuinka AutoMasterin käyttöönotto on vaikuttanut sinun normaaliin työhösi?	4
Kuvio 8. Koetko osaavasi käyttää AutoMasteria tällä hetkellä?	4
Kuvio 9. Uskotko AutoMasterin olevan hyvä ohjelma tulevaisuudessa?	6
Kuvio 10. Paljonko arviolta työtehtävässäsi kuluu enemmän aikaa vanhoihin ohjelmiin verrattuna? Vastaus minuutteina.	6
Kuvio 11. Vertaa AutoMasterin ja vanhojen ohjelmien toimintoja	8

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on analysoida Turun K Caara Oy:n varaosajärjestelmien muutosta. Tarkoituksena on esitellä lyhyesti vanhojen ohjelmien ominaisuuksia ja verrata toimivuutta ja käyttökokemusta uuteen ohjelmaan. Tämä aihe on tullut toimeksiantona suoraan työnantajalta, ja päällimmäinen toive on ollut uuden ohjelman toimivuuden tutustuminen ja puutteiden sekä ongelmien listaaminen ja mahdollinen ratkaiseminen. Turun K Caara Oy:llä on ollut aiemmin muutama eri ohjelmisto rinnakkain. Tilaamiseen, myyntiin, asiakkaiden yhteydenottoihin ja varastonhallintaan on ollut jokaiselle omat ohjelmat. Nyt nämä on sulautettu yhteen ohjelmaan. Muutos koskee koko henkilökuntaa korjaamo ja automyynti mukaan lukien. Tässä opinnäytetyössä paneudutaan muutokseen varaosamyynnin näkökulmasta. Opinnäytetyö painottuu vahvasti omaan ja kollegoiden työkokemukseen, mutta myös teorianäkökulmaa tuodaan esille esimerkiksi ohjelmien esittelyllä. Opinnäytetyöhön lisätään myös vanhojen toimipisteiden henkilökunnalle jaettu kysely, jonka pohjalta analysoidaan ohjelmistomuutoksen toimivuutta, koulutuksen onnistumista ja uuden ohjelman käyttökokemusta.

Tässä opinnäytetyössä pureudutaan pääosin kokemuksiin ja olemassa oleviin ongelmiin. Työssä esitetään mahdollisia ratkaisuja, mutta varsinaisia tuloksia ei saada raportoitua tähän opinnäytetyöhön. Kaikki muutokset ja kehitykset tehdään keskitetysti K Auton toimesta. Mahdollisia ratkaisuja ja olemassa olevia puutteita raportoidaan eteenpäin, mutta tarkempia yksityiskohtia puutteiden kehittämiseen ja tuloksiin ei tähän työhön saada hankittua.

On mielenkiintoista selvittää ongelmakohtia myös muiden työntekijöiden näkökulmasta ja saada tuloksia lähetettyä eteenpäin. AutoMasterin kehittäminen tulee helpottamaan omaa työntekoa sekä varmasti nopeuttamaan koko yrityksen henkilökunnan työnteon tehokkuutta. Uuden ohjelman käyttöönotto on aina vaikea haaste työntekijälle ennen kuin se saadaan hiottua omiin tarpeisiin sopivaksi. Työ tulee siis varmasti osiltaan helpottamaan päivittäistä työarkea, kunhan kaikki työtä hidastavat ja vaikeuttavat tekijät saadaan keskitetysti kerättyä.

2 TAUSTATIETOA K CAARA OY:STÄ

K Caara Oy on K Auto Oy:n vähittäiskauppayhtiö, ja nämä molemmat ovat Kesko Oyj:n autokaupan yhtiöitä. K Auto Oy toimii Suomessa maahantuoja ja markkinoijana Volkswagen-, SEAT-, Audi- ja Porsche-henkilöautoille sekä Volkswagen-hyötyautoille ja MAN-kuorma-autoille. SEATin kohdalla K Auto Oy toimii maahantuoja ja markkinoijana myös Virossa ja Latviassa. K Caara Oy toimii uusien ja käytettyjen autojen kauppiaina ja sillä on huolto- ja jälkimarkkinointipalvelut laajasti eteläisessä Suomessa. (Kesko Oyj 2019a.)

Vuonna 2018 K Auto Oy:n Suomen markkinaosuus oli 18,5 % henkilö- ja pakettiautojen osalta ja 4,1 % kuorma-autoissa (Kesko Oyj 2019b). Kesko Oyj:n liikevaihto vuonna 2018 oli 10 383 miljoonaa euroa, ja tästä autokaupan osuus 893 miljoonaa euroa (Kesko Oyj 2019f).

Molempien yhtiöiden nimet otettiin käyttöön 1.6.2018 alkaen. VV-Auto Group Oy sai nimekseen K Auto Oy, ja samalla sen tytäryhtiö VV-Autotalot Oy vaihtui K Caara Oy:ksi. Nimenmuutoksen tarkoituksena oli tuoda yhtiöt K-brändin alle ja yhtenäistää brändiä. Samassa otettiin käyttöön uusi visuaalinen ilme ja logot. (K Caara Oy 2019.)

Aiemmin vain pääkaupunkiseudulla ja Turussa toimineet liikkeet saivat seurakseen vuoden 2019 aikana useita toimipisteitä liiketoimintojen ostojen seurauksena. K Caara Oy osti alkuvuodesta ensin Huittisten Laatuauto Oy:n Volkswagen- ja SEAT-liiketoiminnot Huittisissa ja Forssassa. Huittisten Laatuauto Oy:n liikevaihto vuonna 2018 oli noin 29 miljoonaa euroa. (Kesko Oyj 2019c.) Sen lisäksi samaan aikaan ostettiin Länsiauto Oy:n Volkswagen-, Audi- ja SEAT-liiketoiminnot Kotkassa, Kouvolassa ja Lappeenrannassa. Länsiauto Oy:n liikevaihto oli vuonna 2017 noin 67 miljoonaa euroa. (Kesko Oyj 2016d.) Kesällä 2019 K Caara Oy osti vielä lisäksi Laakkonen-konsernin Volkswagen-, Audi- ja SEAT-liiketoiminnot Hyvinkäältä, Hämeenlinnasta, Joensuusta, Kuopiosta, Lahdesta ja Tampereelta. Tämän kaupan kohteiden liikevaihto vuonna 2018 oli noin 259 miljoonaa euroa. (Kesko Oyj 2019e.) Työntekijöitä siirtyi kaikkien kauppojen yhteydessä K Caara Oy:lle reilut 500 kappaletta. Toimipisteitä K Caara Oy:llä on kauppojen jälkeen 15 eri paikkakunnalla.

3 VARAOSAHOJELMISTOT

K Caara Oy:llä oli käytössä aiemmin yritykselle räätälöidyt ohjelmat, jotka oli suunniteltu ja ohjelmoitu pelkästään K Caara Oy:n käyttötarkoituksiin. Ohjelmat olivat pahimmillaan useamman vuosikymmenen ikäisiä, ja niihin saatavat päivitykset alkoivat loppua. Tämä oli suurin syy vaihtaa ohjelmisto uuteen. Autoala on myös suuressa murrosvaiheessa, ja tekniikka sekä työnkuva muuttuu jatkuvasti autoalan kehittyessä. Siksi myös varaosaohjelman on oltava muunneltavissa tarpeen mukaan. Yhä kovempaa vauhtia tuleva autojen sähköistyminen tulee tekemään työstä yhä enemmän digitaalista ja varsinaisten varaosien myynti tulee todennäköisesti vähentymään.

3.1 AS400

Virallisesti AS400, tuttavallisemmin työkielessä CD oli K Caara Oy:llä myyntiin, varastohallintaan ja toimistotyöhön tarkoitettu ohjelmisto. Sillä hallittiin korjaamotoimintaa, varaosa- ja varastotoimintaa sekä automyyntin toimintaa. Ohjelma oli hyvin alkeellinen, mustalla pohjalla olevaa pääasiallisesti vihreää tekstiä. Ohjelman käyttö oli pääasiallisesti komentojen ja eri näppäinyhdistelmien käyttöä. Hiirtä ei AS400:aa käyttäessä juuri tarvinnut. AS400 oli hyvin toimintavarma ja yksinkertainen, ja sen hallintaan pääsi hyvin nopeasti jyvälle. K Caara Oy:n Turun toimipisteeseen AS400 otettiin käyttöön 1990-luvun alussa. (J. Koskinen, henkilökohtainen tiedonanto 3.12.2019).

AS400:n perusmyyntiruutu on siis hyvin selkeä, mutta myös hyvin alkeellisen tietokoneohjelman näköinen (kuva 1). Ruudussa näkyivät myyjän ja asiakkaan nimet, hinnat, tuotteet ja kaikki tuotteeseen liittyvät tiedot. Komennot ja muutokset tehtiin tietyillä näppäimillä, esimerkiksi kuvan 1 näkymässä painikkeella F12 pääsi palaamaan edelliseen ruutuun. Hiirellä ei tällä ohjelmistolla paljoa pystynyt tekemään. Muutama komento oli tuotu myös hiirellä painettavaksi painikkeeksi, mutta esimerkiksi kuvan myyntiruudussa ei sellaisia ollut. Komentojen oppimisen jälkeen työnteko AS400:lla oli hyvinkin nopeaa ja jopa rutiininomaista. Haittapuolena tässä ohjelmassa oli se, että ruudulle mahtui

kerralla ainoastaan kuusi varaosariviä ja suuremman tilauksen tai myynnin kohdalla joutui tuotteita selaamaan usealta eri sivulta.

K CAARA	DV022L	VARAOSIEN TISKIMYYNTI - NÄYTTÖ	10.09.19
Rivit yhteensä	14,42	3,46	17,88
Myyjä. . . F4 AHORIMIK	Ahorinta M	Rek.nro. .F9/F4	IPY-338 WVVZZZ1K27W527040
Varastosta F4 01 001	TURKU PÄÄVARAS	Korttinumero F4	
Businesal. F4		Lask.asiakas F4	4804331 Huoltoasema Jar
	5=Näyttö	KUITTI	
Nimike F4/F9	Rak	Määrä Var.paikka	01 02 K Ale% A-hinta V
H Teksti		Y Tila	Ap A Vap.saldo Rivi yht
N 91197001		1,00 DB0205	01 35,0 11,00
PULTTI M10 X 1,25 X 89 X 30		V AVATTU	K K 20,00 7,15
N 90256202		1,00 DB0205	01 35,0 3,50
* PULTTI M10X1,25X30		V AVATTU	K K 21,00 2,28
N 91048601		1,00 DB0205	01 35,0 13,00
* PULTTI M14X1,5X100		V AVATTU	K K 20,00 8,45
F3=Ulos F10=Aj.tied. Val5+F11=Vo-tiedot F12=Paluu Val5+F14=Rinn.j.var F24=Muu			
MA	A		09/079

Kuva 1. AS400:n myyntiruutu (IBM 2019).

3.2 Lotus Notes

IBM Lotus Notes eli varaosamyynnissä tuttavallisemmin nimitetty "Sävä" oli pelkästään varaosamyynnin tukena käytetty ohjelmisto. Turun K Caara Oy:llä ohjelma ehti olla käytössä noin 10 vuotta ennen kuin siirryttiin AutoMasterin käyttöön. (J. Koskinen, henkilökohtainen tiedonanto 3.12.2019.) Sillä pystyttiin seuraamaan helposti varaosatilauksia ja -varauksia myös työmääräyksillä. Ohjelman ehdoton vahvuus oli, että se oli räätälöity täydellisesti K Caara Oy:n varaosatoimintojen tarpeisiin. Sävässä oli mahdollista luoda tilaus tai varaus rekisterinumeron tai asiakkaan nimen perusteella. Tilaukseen lisättiin halutut varaosat ja ne pystyttiin siirtämään tilaustoiveiksi, jotka varaosavastaava tilasi päävarastolta tai tehtaalta erillisen tilausohjelman kautta. Sävässä pystyi seuraamaan tilauksia esimerkiksi myyjän, rekisterinumeron, asiakkaan tai päivämäärän perusteella. Lisäksi pystyttiin jatkuvasti seuraamaan tilauksen tilaa, kun tilaus oli uusi, osittain saapunut, kokonaan saapunut, valmis eli laskutettu tai peruttu. Kaikista tilaukseen tehdyistä muutoksista jäi ohjelmaan merkintä. Sävässä tehdyt muutokset ja varaukset eivät kuitenkaan suoraan muuttaneet varastosaldoa, joten se loi ylimääräisen työvaiheen ennen oikean saldon varmistamista. Sävä oli muutenkin käytännössä niin sanottu muistio. Sillä

ei tehty mitään konkreettista myyntiä tai tilausta, vaan sillä hallittiin ja seurattiin tilauksien etenemistä.

Esimerkkinä Sävän tilauslistauksesta on kuva 2. Jokaisen varaosamyyjän mukaan on järjestetty heidän tekemänsä tilaukset ja varaukset. Myyjän alle on listattu eri vaiheessa olevat tilaukset. Ensimmäinen vaihe on "Osat tilattu". Tällöin tilaus oli syötetty järjestelmään ja varaosavastaava oli lähettänyt tilauksen eteenpäin SAP-järjestelmän kautta. Seuraavana päivänä varaosakuorman saavuttua tilaus siirtyi seuraavaan vaiheeseen. Jos koko tilaus oli saapunut ja asiakkaalle oli lähetetty saapumisilmoitus, vaihtui tilauksen tilaksi "Saapunut". Mikäli jostain syystä asiakkaan sähköpostia tai puhelinnumeroa ei ollut syötetty tilaukseen, tilauksen tilaksi muuttui "Osat saapuneet". Tämä kuitenkin kertoi tilausta tarkistavalle varaosamyyjälle, että tuotteen kaikki osat ovat saapuneet varastoon. Jos jokin tuote ei kuorman mukana saapunut esimerkiksi tehdastoimituksen vuoksi, tilauksen tilaksi muuttui "Osia saapunut". Tällöin varaosamyyjät tiesivät tuotteesta puuttuvan vielä yksi tai useampi osa. Kun asiakas oli tuotteen hakenut ja maksanut, voitiin tilauksen tilaksi asettaa "Tilaus valmis". Tällöin siihen ei enää saatu tehtyä muutoksia, mutta sitä pystyttiin tarkastelemaan ja nähtiin myydyt osat.

▼ Mikko Ahorinta/VV-Auto	203
▶ Ilmoitettu	41
▶ Osat saapuneet	4
▶ Osat tilattu	13
▶ Osia saapunut	3
▶ Tilaus peruttu	4
▶ Tilaus valmis	138

Kuva 2. Lotus Notesin perusnäkökymä myyjän mukaan (IBM 2019).

Kuvassa 3 nähdään lajiteltuna yhden päivän tilaukset. Tämän kuvan tapauksessa on tarkasteltu 27.8.2019 kaikki valmiit tilaukset. Välilehdellä näki tilaajan, tilauspäivän, tilaavan asiakkaan sekä kaikki tilausta käsitelleet henkilöt. Tässä esimerkissä on tehty ensin haku tilauksen tilan mukaan, joka tähän valittuun kuvaan on valmis tilaus. Lisäksi hakukriteerinä on ollut tilaaja ja viimeisimpänä on avattu haluttu päivämäärä. Tällöin ohjelma sulki pois kaikki muut tilaukset ja halutun tilauksen etsiminen oli huomattavan helppoa.

Rekisteri nro	Asiakas	Yhteystiedot	Työmaa	Kpl	Tila	Käsittelijä	Käsitelty
19.08.2019				2			
20.08.2019				9			
21.08.2019				5			
22.08.2019				11			
23.08.2019				1			
26.08.2019				6			
27.08.2019				11			
1001204	K: AL			1	Tilaus valmis	Mikko Ahorinta,VVDOM0-Jalava	27.08.2019
4801727	K: A			1	Tilaus valmis	Mikko Ahorinta,VVDOM0-Laiho	23.08.2019
4804331	K: f			1	Tilaus valmis	Mikko Ahorinta,VVDOM0-Jalava	27.08.2019
4828120	K: f			1	Tilaus valmis	Mikko Ahorinta,VVDOM0-Jalava	27.08.2019
4828242	K: V			1	Tilaus valmis	Mikko Ahorinta,VVDOM0-Ahorinta	27.08.2019
4828242	K: V			1	Tilaus valmis	Mikko Ahorinta,VVDOM0-Ahorinta	27.08.2019

Kuva 3. Yhden päivän tilausten tarkastelu (IBM 2019).

Listasta voitiin nyt avata tarkasteluun haluttu tilaus ja tällä kertaa avattiin korjaamoasiakkaan tekemä tilaus, joka esitetään kuvassa 4. Avatussa tilauksessa näkyvät syötetyt ajoneuvon tiedot, asiakkaan tiedot ja tilatut varaosat. Varaosista pystyttiin tarkastelemaan varaston hyllypaikka, myyntihinta, alennusryhmä, osan tila, tilaus- ja toimituspäivä sekä kaikki tilausta käsitelleet henkilöt. Tilausta pystyivät muokkaamaan kaikki varaosahenkilöt ja osia voitiin jälkeempäin lisätä ja poistaa. Tilaukseen syötetyt tuotteet eivät kuitenkaan poistuneet saldoilta, vaan varaosamyyjät joutuivat aina tarkastamaan, ettei tietyistä tuotteista ollut varauksia tehty. Vasta AS400:lla tehdyn myyntitapahtuman jälkeen tuotteen saldo muuttui varastossa.

VARAOSATILAUS

Tilausmuoto:
Auton tiedot:

Asiakastilaus
Rekisterinumero: 4804331
Merkki ja malli:
Valmistusnumero:
Muit rekisterinumeroita:
Rekisterinumero: IPY-338
Merkki: VOLKSWAGEN
Malli: GOLF PLUS
Valmistusnumero: WVWZZZ1KZ7W527040

Asiakastiedot
Näytetään:

Asiakastiedot
Omat tiedot:

Ilmoitus tapa:
Automaattinen SMS: 0400531916
Noutopäivä: 27.08.2019
Myyjä: Mikko Ahorinta-VV-Auto

Lisätiedot
Tilauskohtainen SVH yhteensä: 88,01€
Varaosien järjestys:

Kopioi varaosanumeron
Korvaa osa
Muuta varaosan tilaa
Vaihda valituille osille numero

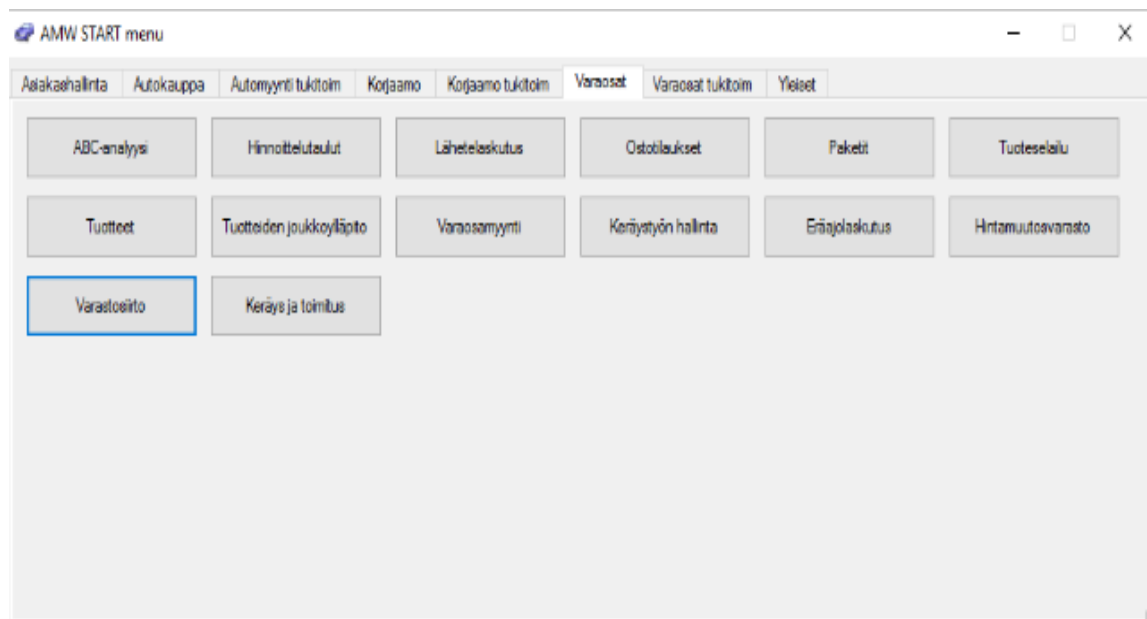
R	Kuvas	Sijainti/Varastopaikka	Kpl	SVH ä	SVH yht.	Ala	Tila	Tilaustapa	Tilattu	Saapunut	Toimitettu	Käsitelty	Käsitelijä
1	03C109571F	RATAS NOKKA-AKSELILLE	Varastohylly	1	33,41	33,41	07	Osa valmis	Pika	26.08.2019	27.08.2019	27.08.2019	Mikko Ahorinta,Jarmo Koskinen,VVDOM04,Sanna Jalava
1	03C105209AG	RATAS KAMPAKSELILLA	Varastohylly	1	54,6	54,6	07	Osa valmis	Pika	26.08.2019	27.08.2019	27.08.2019	Mikko Ahorinta,Jarmo Koskinen,VVDOM04,Sanna Jalava

Kuva 4. Tilauksen esikatselu Lotus Notesissa (IBM 2019).

3.3 AutoMaster

AutoMaster on ohjelmistona yksi yleisimmistä korjaamoilla käytössä olevista ohjelmistoista. Sen vahvuuksiin kuuluu lähes rajaton muunneltavuus eri lisenssien avulla. Ohjelman pystyy siis räätälöimään yrityksen tarpeisiin sopivaksi, ja siitä onkin olemassa hyvin erilaisia versioita eri yrityksissä. Vaikka pohja ja perustoiminnot ovat samat, voi pitkälläkin käyttökokemuksella joutua opettelemaan uusia toimintoja toisessa yrityksessä. (J. Koskinen, henkilökohtainen tiedonanto 3.12.2019.)

Varsinaisia varaosatoimintoja AutoMasterissa ei ole käytössä kovin montaa. Kuvassa 5 nähdään varaosatoiminnot, ja näistä päivittäisessä käytössä varaosamyyjällä on ainoas-



Kuva 5. Varaosamyyntin aloitusruutu AutoMasterissa (CDK Global Oy 2019).

taan varaosamyynti ja tuotteet. Kaikki muut toiminnot ovat ajoittaisia tarpeen mukaan käytettäviä. Korjaamon puolella työskentelevät varaosamyyjät käyttävät näiden lisäksi Korjaamo-välilehdeltä Työmääräys-toimintoa.

AutoMaster on äkkiseltään esimerkiksi AS400:aan nähden hyvinkin yksivärinen ja tylsä. Pääosin ohjelman sisältö on harmaalla pohjalla olevaa mustaa, ohutta tekstiä. Esimerkkinä esitetään kuvan 6 myyntitapahtumien hakuruutu. Tässä tapauksessa myyntitapahtumat on lajiteltu tilausnumeron mukaan numerojärjestykseen. Tällöin viimeisimpänä

tehty myyntitapahtuma näkyy ensimmäisenä. Listalla nähdään asiakkaan asiakasnumero ja nimi sekä tilauspäivä ja odotettu saapumispäivä. Myös myyntitapahtuman tehneen myyjän tunnus on ruudulla näkyvissä. Myyntitapahtumat saa järjestettyä haluamansa mukaiseen järjestykseen, mutta mistään ei käy ilmi, mihin tapahtumaan kaikki osat ovat jo saapuneet, missä ne ovat tilauksessa ja missä ne odottavat tilaamista. Tämä on yksi suuri puute ohjelman sujuvuudessa. Tilauksen joutuu aina avaamaan, jonka jälkeen vasta pääsee näkemään, mitkä tuotteet ovat jo saapuneet ja mitkä odottavat.

Hae myyntitapahtuma

Asiakasnumero Myyjä ☒ Vain avoimet tapahtumat

Hakutunnus Tilausnumero ☐ Vain hyväksytyt tapahtumat

Laskunumero Rekisterinumero ☐ Vain tapahtumat joilla ennakoita

Alkuper. tilausno Tapahtumatyyppi ☐ Vain tapahtumat joilla jälkitoimituksia

Erkoistunnus Vite ☐ Vain tapahtumat joilla poimimattomia tuotteita

Ennak./ennakoitu Ulk. tilausno ☐ Vain tapahtumat joilla jälkilaustuotteita ja posit. varastosaldo

Toim.pvm Tehaan til.nro ☐ Ei hyvitystapahtumia

Hae Valitse Keskeytä Uusi... Hakuparam... Ajoneuvot...

Tilausno	Myyjä	As.nro	Asiakkaan nimi	Vite	OT nro	Per.pvm	Suun.toim.pvm	Erkoistunni	Tap. tyy
145000602	AHOMS	83019165	...	LÄMMITYSELEMENTTI	145000792	18.9.2019	18.9.2019	FI0655593	S
145000568	AHOMS	83023822	...	SUOJAKUMI	145000751	18.9.2019	18.9.2019	FI0949921	S
145000587	AHOMS	84801727	...	FJF-636	145000766	18.9.2019	18.9.2019	FI2223621	S
145000565	AHOMS	84816491	...	LETKU	145000749	18.9.2019	18.9.2019	FI2622633	S
145000598	KOSJR	84818237	...	CJC-493	145000790	18.9.2019	18.9.2019	FI1877719	S
145000564	KOSJR	84828102	...	YHK-428/AUTOPELTIKORJAAMO	145000740	18.9.2019	18.9.2019	FI0736675	S
145000593	KOSJR	84829167	...	XDI-394	145000778	18.9.2019	18.9.2019	FI2877452	S
145000575	KOSJR	87121536	...	VOLVO	145000757	18.9.2019	18.9.2019	FI1799502	S
145000574	HONJO	87121536	...	9191815	145000795	18.9.2019	18.9.2019	FI1799502	S
145000585	AHOMS	87250194	...	OMI-275	145000764	18.9.2019	18.9.2019	FI0558785	S
145000597	AHOMS	87301617	...	LETKU	145000780	18.9.2019	18.9.2019	FI1047648	S
145000573	KOSJR	87310247	...	ILM-278	145000754	18.9.2019	18.9.2019	FI0558785	S
145000578	KOSJR	87436915	145000759	18.9.2019	18.9.2019	FI0558785	S
145000540	AHOMS	VUY-204	145000710	17.9.2019	17.9.2019	FI0558785	S
145000560	AHOMS	OTH-211	145000730	17.9.2019	17.9.2019	FI0558785	S

Ohje

Kuva 6. Myyntitapahtumien haku AutoMasterissa (CDK Global Oy 2019).

Kuvassa 7 on avattu yksi myyntitapahtumaruuduista auki. Kuvassa näkyy suuri määrä toimintoja, joilla tapahtumaa voidaan käsitellä. Myyntitapahtumassa on esillä asiakkaan tiedot, asiakkaan ajoneuvon tiedot sekä kaikki siihen halutut varaosat. AutoMasterin myyntitapahtumaruutu verrattuna AS400:n vastaavaan on monipuolisempi ja sisältää enemmän tietoa. Myyntitapahtumaan pystyy myös varaosien lisäksi kirjoittamaan pelkkää tekstiä, joilla voidaan ilmoittamaan muille myyjille infoa tilaukseen liittyen. Tässä tapauksessa on haluttu kertoa, että hyllyssä olleet varaosat on jo kerätty valmiiksi. Tällöin kyseisen tapahtuman seuraava käsittelijä tietää, ettei turhaan etsi jo hyllyssä olleita tuotteita vaan kerää ainoastaan jälkitoimituksessa saapuneen tuotteen. Myyntitapahtumaruutu on hyvin selkeä, ja siihen on mahdollista sisällyttää kaikki mahdollisesti tarvittava informaatio, jota tilauksen käsittelemiseen tarvitaan.

AutoMasteriin voi myös kirjoittaa oman inforuudun, joka hyppää esille aina tilausta ava-
tessa. Tällöin jonkin kriittisen huomautuksen voisi laittaa näkyviin kaikille, jotka tilauksen
avaavat. Jos esimerkiksi halutaan, että asiakkaalle ilmoitetaan osien saapumisesta, in-
foruutu hyppää käsittelijän ruudulle, jotta hän muistaa ilmoittaa asiakkaalle.

Varaosamyyntitapahtuma - Varaosamyynti - 145000548, 84828116, ... - K-Caara Turku tuotanto

Tiedosto Muokkaus Näytä Myyntitapahtuma Rivi Asiakas Ajoneuvo Liittymät Toiminto Ohje

Tiedosto Tapahtuma Rivi Asiakas Ajoneuvo Näytä Liittymät Extra

Myyjän tilausnumero: 145000548, Asiakasnumero: 84828116, Asiakkaan nimi: F. ... Tapahtumatyyppi: S

Myyntitapahtuman tiedot

Myyjä: AHOMS = Ahorinta Mikko Kieli: FIN
Ogasto: 290 Yht.: 356,76
Vite: 2
Tehtaan til.nro: 11719655

Ajoneuvotiedot

Ajoneuvo: 2 TOLEDO 1.4 TSI Start&Stop Style DSG 2017

Asiakkaan tiedot

Asiakasnumero: 84828116 Markkinointilupa...
Nimi: F.
Asiakasyhymä: 24
Tiliyhmä: KA Kotimaiset asiakkaat

Tila

☒ Avoin ppv: 17.9.2019
☐ L. valmis
☐ Hyväksytty
☐ Laskutettu
☐ E-laskutettu
☐ Hyvitetty
☐ Jolettu lasku: 2

Nimi: ...
Puh: ...
Ajoneuvo: SEAT TOLEDO
Malli: 1.4 TSI Start&Stop Style DSG
Moottori: C2CA
Alustanro: ...
RekNo: ...
Tilauksen arvo tilauksen määrittämisellä: 361,07
Jälkitoimitettavien arvo: 4,32

T	Myyjä	Rivi	A	Ä-hinta	Ostotilaus	Til. kpl	Toim. kpl	J. toim. kpl	Varastomäärä	Ale-%	Summa	Varastotunnus	Vara
v	AHOMS = /	6JH807421F GRU, 130800, , SUOJA, B	1	387,00		1,00	1,00	0,00	0,00	10,00%	348,30	1=Paävarast	1450
v	AHOMS = /	6JH919485B, 130800, , PIDIKE, B	1	5,20	145000711 (LT): OSTON JÄLKIT	1,00	0,00	1,00	0,00	17,00%	0,00	1=Paävarast	1450
v	AHOMS = /	6JH919485C, 130800, , PIDIKE, B	1	5,20		1,00	1,00	0,00	0,00	17,00%	4,32	1=Paävarast	1450
v	AHOMS = /	6JH919486A, 130800, , PIDIKE, B	1	4,60		1,00	1,00	0,00	0,00	10,00%	4,14	1=Paävarast	1450
x		Saapuneet pidikkeet kerätty											

Kuva 7. AutoMasterin avattu myyntitapahtuma (CDK Global Oy 2019).

4 OHJELMISTOMUUTOS TURUN TOIMIPISTEESSÄ

Tieto AutoMasterin käyttöönotosta tuli K Caara Oy:lle jo keväällä 2019. Alkuperäisenä tarkoituksena oli ottaa ohjelma käyttöön 1.5.2019. Käyttöönottoa kuitenkin lykättiin muutamalla kuukaudella syyskuun alkuun. Päälimmäiset syyt tähän olivat testiversioiden suurehkot tekniset ongelmat, joihin ei saatu kunnollista vielä toukokuuhun mennessä. Kevään ja kesän aikana K Caara Oy osti liiketoimintoja Huittisten Laatuautolta, Länsiautolta sekä Laakkoselta. Näissä ostetuissa toimipisteissä AutoMaster oli jo ollut pitkään käytössä, ja luonnollisesti heidän kokemuksestaan otettiin hyöty irti K Caara Oy:n version kehittämisessä. Kesän ajan kehitetty ja testattu AutoMaster oli valmis käyttöönottoon syyskuun alkuun. Loppukesästä alkoi valmistautuminen ohjelman vaihdokseen.

Työntekijöiden kannalta käyttöönottoon valmistauduttiin suhteellisen pienellä koulutuksella. Esimerkiksi varaosamyyjillä oli vain yhden työpäivän mittainen koulutus ohjelman käyttöön. Huoltoneuvojilla ja automyyjillä koulutuspäiviä oli 2–3. Näiden koulutuspäivien aikana käytössä oli vain testiversio AutoMasterista. Testiversiossa ei ollut kaikkia toimintoja käytössä, joten osaan toiminnoista joutui itse tutustumaan täyden version tullessa käyttöön. Koulutuksen ja opastuksen suhteen siirtyminen AutoMasterin käyttöönotto tuntui monesta työntekijästä ahdistavalta, ja vastarintaa esiintyi ennen kuin ohjelmasta oli minkäänlaista kokemusta. Monen työntekijän mielestä koulutusta ja tietoa oli liian vähän. Lisäksi vanhat ohjelmistot poistuivat käytöstä välittömästi, eivätkä ne jääneet tukemaan AutoMasterin käytön alkeita. Vanhoihin ohjelmiin pääsi lukutilassa osittain tutkimaan jo olemassa olevia tietoja, mutta esimerkiksi kopiointia tai tulostamista ei ohjelmissa enää voinut suorittaa.

Koulutuksesta tuli varsin paljon negatiivista palautetta. Kouluttaja osasi ohjelman käytön teoriassa, mutta käytännön kokemusta varsinaisesta työnteosta hänellä ei tuntunut olevan.

4.1 Muutosviikonloppu

Varsinainen ohjelmiston vaihto suoritettiin yhden viikonlopun aikana, jolloin lähes koko henkilökunta oli paikalla. Perjantaina korjaamon puolella päätettiin kaikki valmiit työmääräykset, jotta ne eivät jäisi auki järjestelmänvaihdoksessa. Kaikki keskeneräiset työmääräykset poistettiin vanhasta ohjelmasta ja syötettiin uuteen ohjelmaan huoltoneuvojen

toimesta. Mitään keskeneräistä ja selvittämätöntä ei saanut jäädä vanhan ohjelman tietoihin, tai se katoaisi järjestelmänmuutoksen yhteydessä. Etenkin varaosien suhteen kaikki työmääräykset ja varaosatilaukset oli saatava joko valmiiksi tai syötettävä AutoMasteriin uudestaan. Mikäli joitain varaosia jäisi aukinaisille työmääräyksille tai tilauksille, niiden kohdalla varastosaldo heittäisi ohjelmistovaihdoksen myötä. Näitä heittoja olisi erittäin vaikea seurata ja jäljittää tulevissa inventaarioissa keväällä 2020.

Lauantaina suoritettiin varsinainen järjestelmänmuutos, jolloin kaikki olemassa oleva data sisältäen asiakas- ja ajoneuvotiedot ajettiin uuteen järjestelmään. Muutos tapahtui lähinnä IT-henkilöstön toimesta, eikä muulla henkilökunnalla ollut mitään tehtävää. Myöskään tunnukset eivät olleet lauantaina käytössä. Tänä aikana kaikki mahdollinen olemassa oleva data kerättiin vanhoista ohjelmista ja siirrettiin AutoMasteriin.

Sunnuntaina alkoi varsinainen muutos toimipisteessä ja samalla valmistauduttiin ensimmäiseen päivään uuden ohjelman kanssa. Vanhan ohjelman käyttö uuden ohella ei onnistunut, joten mitään vanhaa tietoa ei päässyt enää muokkaamaan. Ainoastaan lukutila oli käytössä vanhoissa ohjelmissa. Sunnuntaina oman henkilökunnan tukena oli muutama työntekijä toisilta paikkakunnilta, jotka olivat AutoMasteria käyttäneet entuudestaan. Turussa tukihenkilöt olivat Forssasta ja Huittisista, joissa AutoMaster on ollut käytössä jo usean vuoden ajan. Heidän avustuksellaan työntekoa saatiin aloitettua eteenpäin ja mahdollisia ongelmatilanteita voitiin ratkoa heti paikan päällä. Sunnuntaina myös IT-henkilöstöä oli paikalla tavallista enemmän, jotta kaikki tekniset ongelmat saatiin kuntoon ennen maanantain työpäivää.

Maanantaina työnteon piti siis alkaa normaalisti. Paikalla oli muista toimipisteistä edelleen muutama henkilö auttamassa akuuttien ongelmien kanssa. Tällä tavalla perustyökentely oli mahdollista ja uuden järjestelmän opettelu saattoi alkaa. Tukihenkilöitä ei kuitenkaan ollut tarpeeksi ja alkuun lähes jokaisella työntekijällä tuli pieniä teknisiä ongelmia työtehtävien parissa. Varaosien tiskimyyntissä aivan perinteisen kassakuitin teko oli ehkäpä helpoin osuus koko AutoMasterissa. Sen opettelemiseen ei tarvittu montaa harjoitusta ja siksi tukihenkilöiden apu voitiin keskittää enemmän työmääräyksien kanssa työskentelyyn. Varaosien lisääminen ja kerääminen työmääräyksiin tuottivat eniten päänvaiavaa varaosahenkilöstölle, ja oikean toimintatavan kehittämisessä tulisi kestämään oman aikansa.

4.2 Kehityskohteet koulutuksessa ja käyttöönotossa

Heti käyttöönoton jälkeen ohjelman käyttö tuotti suurta päänvaivaa kaikille työntekijöille talossa. Vanhan ohjelman toimintatapojen unohtaminen ja uusien oppiminen täydellä työteholla oli yllättävän haastavaa. Vielä kolmen kuukauden jälkeen vaihdoksesta joitain työtehtäviä joutui soveltamaan suuresti, ja se tuottaa ylimääräistä työtä ja vie turhaa aikaa helpostakin työtehtävästä. Myös suuri osa asiakastiedoista on ohjelmassa edelleen aivan väärin ja tulee paljon tilanteita, joissa esimerkiksi huollon vahvistusviesti on mennyt täysin eri asiakkaalle kuin on ollut tarkoitus. Toinen vaihtoehto oli, ettei viestiä lähtenyt ollenkaan, vaikka ohjelman mukaan se olisi lähetetty. Asiakkaiden tiedoissa on ikivanhoja puhelinnumeroita tai sinne on eksynyt esimerkiksi auton edellisen omistajan puhelinnumero muuten tietojen ollessa oikein. Varaosapuolella taas vahvistusviestiä ei lähde tälläkään hetkellä ollenkaan. Toimintoa ollaan kehittämässä, mutta sopivaa keinoa ei tunnu löytyvän.

Monen työntekijän suusta on kuultu, että olisi ollut ehdottomasti parempi pitää molemmat ohjelmat rinnakkain toiminnassa jonkin aikaa. Tällöin uuteen ohjelmaan olisi voinut astua askel kerrallaan sen kuitenkaan häiritsemättä työntekoa. Toki tällä tavalla uuteen mukavuusalueen ulkopuolella olevaan ohjelmaan olisi ollut vaikeampaa ja hitaampaa siirtyä. Tällä nopealla kertarykäisyllä saatiin käytännön pakko muutokseen ja oppiminen oli välttämätöntä. Myöskin datan toimivuus kahden eri ohjelmiston välillä olisi varmasti tuottanut suuria ongelmia tiedonkulun suhteen.

Koulutuksen määrä ja kesto olisi saanut olla huomattavasti suurempi toteutuneeseen verrattuna. Koulutuskertoja ja tutustuttamista AutoMasteriin olisi voitu tehdä esimerkiksi useamman kuukauden, verran vaikka ihan muutaman tunnin kerrallaan. Nyt koulutus ja kaikki uusi info syötettiin kerralla yhden 8-tuntisen päivän aikana. Tästä tietomäärästä muistiin jäi hädin tuskin puolet. Kouluttaja myöskin esitteli sellaisia painikkeita ja toimintoja, joiden perään hän itsekin totesi, että "näitä te ette tule tarvitsemaan työssä, mutta kiva tietää". Tällainen koulutustapa sai aivot vain enemmän sekaisin ja oleellisen oppiminen ja muistaminen vaikeutui entisestään. Koulutuksen olisi pitänyt olla enemmän käytännönläheistä ja keskittyä vain tarpeellisiin jokapäiväiseen työhön liittyviin asioihin. Testiversiosta myös puuttui olennaisia toimintoja, joita työssä tuli varmasti tarvitsemaan. Olisi ollut ehdottoman tärkeää saada kokeilla kaikkia tärkeimpiä työkaluja jo ennakoon, jotta edes niiden käyttö olisi sujunut aluksi ongelmitta.

Myöskin vaihdoksen jälkeen olisi ollut toivottua saada tukihenkilöitä käymään useammin kuin yhden päivän. Kysymyksiä toiminnoista ja ohjelman käytöstä syntyi työnteon yhteydessä ja kaikkien päästessä enemmän ohjelmaan sisään. Näissä tilanteissa esimerkiksi kuukauden työnteon jälkeen olisi ollut tärkeää päästä kysymään asioista niiden tullessa esille. Heti ensimmäisinä päivinä ei varmastikaan osannut vielä kysyä asioita, joiden olemassa olosta ei ollut siinä vaiheessa tietoa. Ohjelman kehittäjät kävivät toki marraskuun alussa kyselemässä ongelmista ja toiveista, jotka käsiteltäisiin mahdollisimman pian. Suurimpien ongelmien ja kehitysideoiden listaaminen annettiin minulle, jotta siitä saatiin myös osa opinnäytetyötä. Heille annettiin jokaiselta osastolta listat ongelmista, joita luvattiin ratkoa pikimmiten. Toki uuden ohjelmiston käyttöönotto on aina haastava projekti ja sen opetus jokaiselle ei varmasti hetkessä onnistu.

5 AUTOMASTERIN TOIMINTOJEN ANALYSOINTI

5.1 Ongelmat ja kehityskohteet

Heti ensimmäisistä tunteista AutoMasterin kanssa alkoi kehitystyö. Jokainen työntekijä kohtasi haasteita ja puutteita, joita vanhoilla ohjelmistoilla ei ollut. Suurin haaste alkuun oli ehdottomasti aiempien ohjelmien toimintatapojen unohtaminen. Kaikkia vanhoja toimintoja ei voinut enää samalla tavalla soveltaa AutoMasterin käytössä. Vanhalla ohjelmalla varaosamyyntitapahtuman viedessä minuutin saattoi samassa työssä kestää uutta ohjelmaa käyttäessä viisi minuuttia, tai jopa viisitoista minuuttia. Aiemmin esimerkiksi varaosätietoja, hyllypaikkoja ja alennuksia pystyi hakemaan kerralla useammasta tuotteesta. Uudella ohjelmalla pitää joko luoda kokonaan uusi myyntitapahtuma tai sitten tutkia yhtä tuotetta kerralla. Uuteen myyntitapahtumaan syötetty varaosa katoaa saldoilta välittömästi. Myyntitapahtuma on mahdollista luoda myös tarjousmuodossa, jolloin saldo ei muutu ja tuotteesta näkee heti hinnan ja mahdollisen alennusprosentin.

Tilattujen tuotteiden saapumisviestejä ei saada lähetettyä asiakkaalle automaattisesti. Aikaisemmin saapumisviesti lähti asiakkaalle joko tekstiviestillä tai sähköpostilla riippuen kumpi tapa ohjelmaan oli syötetty. Viesti lähti heti, kun varastomies oli tuotteen päivän kuormasta varastoon vastaanottanut. AutoMasterilla ei toistaiseksi saada lähetettyä automaattista, vaan jokaista tilausta joutuu seuraamaan joko itse varaosamyynnä, tai sitten vastaavasti tuotteen tilannut asiakas. Tilausmäärien ollessa suuri, ei jokaista tilausta pysty päivän aikana seuraamaan ja lähettämään manuaalisesti saapumisviestejä. Tämä oli ongelma, johon oli ehdottomasti saatava pikainen ratkaisu. Saapumista kyselevät asiakkaat tuovat lisätyötä ja ruuhkauttavat puhelinlinjoja entisestään. Automaattinen saapumisilmoitus selkeyttäisi tilannetta asiakkaalle ja helpottaa varaosahenkilöiden työtä. Asiakas osaisi myös tulla noutamaan tilausta ajoissa, eikä tuote jäisi roikkumaan hyllyyn. AutoMasterissa on jo pohja saapumisilmoitustoiminnolle, mutta käyttöön asti sitä ei ole vielä saatu. Tilausvaiheessa ohjelmaan saa syötettyä asiakkaan puhelinnumeron tai sähköpostin, mutta toistaiseksi viestiä ei saapumisen yhteydessä lähde. Olisi hyvä saada edes luotua valmis tilauspohja, jonka voisi itse lähettää asiakkaalle sen sijaan, että joutuu kirjoittamaan aina alusta asti koko viestin ja vastaanottajan.

Verkkokauppatilausten ja muiden yhteydenottojen käsittely on edelleen melko haastavaa varaosaohjelmiston kannalta. Ennen AutoMasteriakin tilaukset joutui näpyttelemään

manuaalisesti varaosaohjelmaan. AutoMasterin kohdalla tähän voisi tulevaisuudessa löytyä ratkaisu. Huollon yhteydenotot ja ajanvaraukset saadaan siirrettyä suoraan työmääräyksiksi, mutta varaosakyselyjä ja tilauksia varten pitää itse luoda uusi varaosamyyntitapahtuma ja lisätä tuotteet manuaalisesti. Varaosien yhteydenotoissa on useasti asiakkaan ja auton tiedot ja sen lisäksi kirjoitettu kysymys. Näitä kysymyksiä ei luonnollisesti voi automaattisesti varaosamyyntitapahtumaksi muuttaa. Verkkokauppatilauksen kohdalla kuitenkin asiakas on verkkokaupassa syöttänyt omat tiedot ja valinnut haluamansa tuotteet. Nämä olisi varmasti helppoa nappia painamalla siirtää myyntiruutuun ja varaosamyyjä ainoastaan joutuisi tarkistamaan, onko tuotteita hyllyssä vai pitääkö ne tilata. Varaosamyyjä voisi myös samalla ilmoittaa tilauksen käsittelyyn otosta ja tiedottaa toimitusajasta. Saapumisen jälkeen taas asiakkaalle lähtisi automaattinen saapumisilmoitus. Tämä toiminto nopeuttaisi päivittäistä työskentelyä useilla kymmenillä minuuteilla. Verkkokauppatilauksiakin tulee keskimäärin 5 kappaletta päivässä ja niiden manuaalinen käsittely puhelin-, sähköposti-, ja liveasiakkaiden välillä vie aikaa.

AutoMasterin hakutoiminto on tällä hetkellä vielä puutteellinen. Tehtyä tilausta voi hakea asiakkaan asiakasnumerolla, rekisterinumerolla, syötetyllä viitteellä, laskunumerolla tai nimellä. On kuitenkin tiedettävä missä kentässä tilaaja on tiedot syöttänyt. Jos esimerkiksi auton rekisterinumero ei ole järjestelmässä ja tilaaja on syöttänyt sen vain viitekenttään, ei tilaus löydy tekemällä haun rekisterinumerolla. Sama tilanne on, jos on tilattu tuote esimerkiksi jollain tietyllä viitteellä ilman rekisterinumeroa tai asiakkaan nimeä. Tässä tapauksessa tilattua tilausta hakeva varaosamyyjä ei tilausta löydä kovinkaan helposti. Toivottu päivitys tähän olisi niin sanottu yleishaku. Yleishaun kenttään syötetty tieto pitäisi löytyä jostakin tilauksen kentästä ja tällöin haku antaisi kaikki ne tilaukset, joissa syötetty hakusana olisi. Tällöin tilauksia voisi hakea vaikka pelkällä varaosanumerolla. Syötetty varaosanumero antaisi listalle kaikki tilaukset, joihin kyseinen osa on tilattu. Tämä helpottaisi erityisesti sellaisten tilauksien kohdalla, joissa tilaustapa on jokin muu kuin päävarasto tai tehdas. Esimerkiksi käyttöohjekirjat, vaatteet ja käynnistysavaimet ovat sellaisia tuotteita, jotka pitää tilata manuaalisesti eri tilausmenetelmillä. Lisäksi toivotaan, että hakutoiminnolla varaosatapahtumat aukaisivat omalle välilehdelle, jotta ei tarvitsisi aina syöttää tietoja hakukenttään uudestaan. Tällä hetkellä varaosatilausruudun sulkeminen nollaa hakutiedot.

Yleisellä tasolla iso ongelma AutoMasterissa on sen epäluotettavuus. Päivän aikana tulee useita hetkiä, kun ohjelma "ei vastaa". Työntekijä joutuu joko odottamaan pitkään ohjelman palautumista tai pahimmassa tapauksessa käynnistämään koko ohjelman

uudestaan. Ohjelma ei myöskään virheen kohdalla tallenna itsestään syötettyjä tietoja, vaan jos ohjelma kaatuu, menetetään myös tallentamattomat tiedot. Varaosamyynnin kohdalla suurimmat ongelmat katkosten kanssa on etutiskillä, jossa asiakkaalle pitäisi tulostaa kuitti tai lähetyslista. Näiden kohdalla ohjelma useasti jää paikalleen eikä tulosta mitään ulos. Tämä takkuilu on varmasti seurausta siitä, että kaikki toiminnot ovat saman ohjelman sisällä ja siksi ohjelman kuormitus on eri luokkaa kuin aiemmin muutamalla eri ohjelmalla.

5.2 Parannusta vanhoista ohjelmista

AutoMasterin käyttöönotto ei ole ollut pelkästään negatiivinen asia. Kun vanhoista toimintatavoista ja ohjelmista on alkanut päästä irti, on uuden ohjelman toiminnoista löytynyt paljon hyvääkin. AutoMasterin käyttö yhdessä muiden ohjelmien kanssa on erittäin kätevää ja monia työvaiheita voidaan jättää välistä AutoMasterin tehdessä ne työntekijän puolesta. Esimerkiksi korjaamon työvaiheet voi siirtää suoraan kokonaisena pakettina AutoMasteriin. Tällöin sekä työvaiheet, että tarvittavat varaosat tulevat valmiina pakettina työmääräykselle. Sama koskee myös pelkkää varaosamyyntiä. Halutut varaosat voi kerätä ensin listalle varaosaohjelmassa niin sanottuna tarjouksena, josta ne saa yhdellä napinpainalluksella siirrettyä varsinaiseksi myyntitapahtumaksi. Myyntitapahtumaan lisätyt varaosat myös poistuvat automaattisesti saldoilta, jolloin muut varaosamyyjät eivät voi vahingossa lisätä tuotetta toiseen myyntitapahtumaan, vaan ohjelma ilmoittaa tuotteen olevan tilaustavaraa. Tarjoustilassa oleva myyntitapahtuma ei vielä puutu saldoihin.

Ajoneuvon ja asiakkaan yhdistäminen on erittäin helppoa. AutoMasteriin saa suoraan Trafín kautta päivitettyä auton omistajan tiedot elleivät ne ole salaisia. Tämä nopeuttaa erityisesti tilanteissa, joissa auto on hiljattain vaihtanut omistajaa ja ohjelma ehdottaa vanhan omistajan tietoja kuittiin. Koska päivitys käy muutaman napin painalluksella, se kannattaa tehdä varmuuden vuoksi jokaisen asiakkaan kohdalla. Tällöin vältetään varmasti tapaukselta, jossa kuittiin päättyy väärä asiakas ja näin uusien asiakastietosuojalakien aikana voisi olla hyvinkin iso ongelma päästää väärä asiakastieto esille.

Eri ohjelmien välinen integraatio on entistä paremmalla mallilla. Esimerkiksi VAG-konsernin omasta varaosakatalogista ETKA:sta on nyt mahdollista siirtää sinne kerätyt osat kerralla myyntitapahtumaksi. Tämä helpottaa huomattavasti työntekoa ja poistaa turhaa ”kopioi – liitä” toimintoyhdistelmää. AutoMasteriin saa myös lisättyä niin sanottuja paketteja. Kun yhden varaosan syöttää myyntitapahtumaan, ohjelma ehdottaa siihen liittyviä

varaosia myytäväksi. Esimerkiksi termostaatin lisäksi ohjelma suosittelee myytäväksi termostaatin tiivistettä, joka on käytännössä aina vaihdettava termostaattia uusiessa. Tämä toiminto vähentää asiakkaan juoksuttamista, jos jostain myydystä osasta onkin jäänyt puuttumaan siihen liittyvä toinen varaosa, joka on ehdottomasti myös vaihdettava. Myös isommissa remonteissa tämä toiminto nopeuttaa huomattavasti toimintaa, jolloin AutoMaster ehdottaa yhden osan lisäksi kaikki tarvittavat tiivisteet, pultit ja muut kyt-kösoosat.

AutoMasterin myötä myös kaiken myynnin ja tapahtumien seuraaminen helpottui. Ainoastaan tilausten seuranta hankaloitui huomattavasti. Nyt jokainen myyntitapahtuma jättää jäljen historiaan, josta sitä pääsee jokainen työntekijä tarkastelemaan. Tämä auttaa esimerkiksi inventoinnissa saldovirheiden syiden jäljittämisessä huomattavasti. Yhdeltä ruudulta nähdään, montako kertaa tuotetta on ostettu, myyty tai siirretty. Samalla nähdään päivämäärät ja tapahtuman tehnyt työntekijä. Myöskin henkilökohtaisia myyntejä pystyy seuraamaan reaaliajassa.

Tuotetiedot ovat AutoMasterissa yhdellä sivulla esillä, josta näkee kaiken tarvittavan informaation. Kuvassa 8 on kuvakaappaus tuotetietoruudusta. Näkyvillä on siis tuotteen osanumero, sijainti, tuoteryhmä, myyntihinta, ostohinta, vapaa saldo ja varattu saldo yms. Tämä taas selkeyttää ja helpottaa tuotteen tietojen tarkastelua aiempaan verrattuna.

The screenshot displays the AutoMaster product information interface, organized into several sections:

- Perustiedot (Basic Information):**
 - Tuotekoodi: 3131802604
 - Toimittaja: K AUTO OY
 - Tuott. hakutunnus: 1802603134
 - Tuotteen haku 2: [Empty]
 - Tuotteen haku 3: [Empty]
 - Tuotteen nimi: MIESTEN UL
 - Vieraskiel. nimi 1: [Empty]
 - Vieraskiel. nimi 2: [Empty]
 - Tuoteryhmä: 130800 Z
 - Alaryhmä: [Empty]
 - 3. tason ryhmä: [Empty]
 - 4. tason ryhmä: [Empty]
 - Ajoneuvomerkki: [Empty]
 - Myyntikoodi: [Empty]
 - Mallikoodi: [Empty]
 - Takuu koodi: [Empty]
 - Tehlaan tuotekoodi: [Empty]
 - Minimigate: 10,00%
 - Alennusryhmä: 18
 - Kuljetuskoodi: [Empty]
 - Avennusleikka: [Empty]
 - Tuotetyyppi: [Empty]
 - Keskikukutus (pv): 0
 - Pakkauuskoko: 1
 - Vaiht. pakk. koko: [Empty]
 - Vaihtopisteet: [Empty]
- Hinnat (Prices):**
 - 1. ostotele-%: 18, 15,00%
 - 2. ostotele-%: 15,00%
 - 3. ostotele-%: 3,00%
 - Tuotteen ALV: 0
 - Myy. ALV: 1
 - Osto ALV: 1
 - Myyntihinta: 219,00
 - Tukkuostohinta: 0,00
 - Ostohinta: 186,15
 - Vim. ostohinta: 0,00
 - Keskiahinta: 150,12
- Varasto (Inventory):**
 - Sijainti: [Empty]
 - Toimitettavissa: 1,00
 - Ostotilauksessa: 0,00
 - Oston jäljitom.: 0,00
 - Vahv. toim. AJT: 0,00
 - Jäljitom. myynti: 0,00
 - Varattu: [Empty]
 - Vapaa: 1,00
 - Lähetetty: 0,00
 - Varattu korj.: [Empty]
 - Oletusvarasto: [Empty]
 - AGC-luokka: [Empty]
 - Tilaukset / Korjaukset: [Empty]
 - Tilaukset / Varmuusvarasto: [Empty]
 - Max. varastomäärä / Muutos: [Empty]
 - Myyntilennuste: [Empty]
 - TSL-päivitys: [Empty]
- Other Options:**
 - ☐ Tuotekorvaukset
 - ☐ Vaihtoehtoiset tuotteet
 - ☐ Läännäistuetit
 - ☒ Toimittajan rekisterissä
 - ☐ Hinta/Toim. pakk. koko
 - ☐ Enlystehinnollitettua tuote
 - ☐ Ei kanta-asiakaspiisteitä
 - ☐ Käytä pakk. kokoa tilaustied.
 - ☐ Käytä pakk. kokoa lähetteissä
 - ☐ Sarjanumero pakollinen
 - ☐ Älä päivitys tuotenimikettä
 - ☐ Tilauklukko
 - ☐ Automaatt. täydennys
 - ☐ Tuotetta ei voi varastoida

Kuva 8. AutoMasterin tuotetietoruutu (CDK Global Oy 2019).

AutoMasterissa ei myöskään pysty sotkemaan toisen ihmisen samaan aikaan tekemiä asioita vahingossa. Jos toisella työntekijällä on jo auki työmääräys tai varaosamyyntitapahtuma, ohjelma ilmoittaa sitä avaavalle työntekijälle asiasta. AutoMaster kysyy, syrjäytetäänkö toinen työntekijä pois tapahtumasta. Tällöin on syytä käydä varmistamassa tilanne henkilöltä, jolla kyseinen tapahtuma on avoinna. Syrjäyttämällä edellinen työntekijä tapahtumalta, menetetään hänen tallentamattomat muutokset kokonaan.

Toimipisteiden välinen varastonsiirto toimii aiempaa selkeämmin. AutoMasterista näkee suoraan halutun varaosan varastosaldot muissa toimispisteissä. Mikäli tuotetta löytyy jostakin pisteestä, siitä voi tehdä suoraan varastosiirtopyynnön. Pynnön teon jälkeen suositellaan olemaan yhteydessä kyseisen pisteen varaosahenkilöstöön, jotta voidaan varmasti tarkistaa saldo virheiden varalta. Kun tuote löytyy, toimittava toimipiste kirjaa tuotteen lähetetyksi ja lähettää matkaan. Tuotteen saapuessa tilaajalle, tuote saapumiskirjataan ja tällöin varastosaldot menevät automaattisesti kohdilleen ilman manuaalista ostoa ja myyntiä. Tämä vähentää ylimääräistä tilaamista päävarastolta Ruotsista tai tehtaalta Saksasta. Harvinaisempien osien kohdalla toimittava toimipiste pääsee varastoon jääneestä tuotteesta eroon ja se saadaan myytyä toisessa pisteessä.

5.3 Tyytyväisyyskysely henkilökunnalle

Päätin vielä muutaman kuukauden AutoMasterin käyttöönoton jälkeen luoda kyselyn varaosahenkilökunnalle myös Turun ulkopuolisiin pisteisiin. Pääkaupunkiseudun toimipisteissä muutos tapahtui samaan aikaan kuin Turussa. Uusissa K Caaraan vasta liittyneissä pisteissä AutoMaster oli jo ollut käytössä aiemmin. Tarkoituksena oli selvittää yleistä tyytyväisyyttä ohjelmaa kohtaan ja myöskin koulutuksen ja tiedottamisen onnistumista. Jo ilman kyselyä on tullut selväksi, että suurin osa ottaisi mieluusti vanhat ohjelmat takaisin, vaikka AutoMasterissakin on hyviä puolia. Työnteko ei ole enää yhtä nopeaa ja tehokasta ja ohjelma tuntuu kaatuvan tai jäätyvän turhan usein tiukassa paikassa. Kysely luotiin Webropolin avulla ja kysymyksiä kehitettiin kasaan 15 kappaletta. Kysymysten avulla pyrittiin samalla ottamaan selvää vastaajan toimipiste ja kokemus alalta sekä AutoMasterista.

Kysely lähetettiin kaikkiaan 45 työntekijälle, joista vastaus saatiin viikon aikana viideltätoista henkilöltä. Suurin osa vastaajista oli työskennellyt yrityksessä yli 5 vuotta ja vain

kaksi työntekijää oli käyttänyt AutoMasteria aikaisemmin. Kyselyn vastauksista kävi hyvin nopeasti ilmi, että myös muut toimipisteet taistelevat aivan samojen ongelmien kanssa, joita Turussakin on havaittu. Suurimpana ongelmana pidettiin AutoMasterin hitautta ja epävakautta. Ohjelma juuttuu moneen vaiheeseen välillä pidemmäksikin aikaa ja jotkin työvaiheet joudutaan tekemään uudestaan. Vastausten perusteella AutoMasterin jatkuvat ponnahdusikkunat ovat käyneet muutaman työntekijän hermoille. Ponnahdusikkuna saattaa tulla jokaisen asiakkaan kohdalla useampaan kertaan aina, kun jotain tietoa myyntitapahtumalta muuttaa.

Varsinainen koulutustapahtuma oli monen työntekijän mielestä puutteellinen. 11 vastaajan mielestä koulutus oli melko huono tai erittäin huono ja vain 3 mielestä koulutus oli onnistunut melko hyvin. Jos työnteko olisi pitänyt aloittaa pelkän koulutuksen pohjalta, olisi vain yksi vastaaja uskonut pystyvänsä siihen. Suurin osa kritiikistä koulutusta kohtaan liittyi kouluttajiin ja koulutuksen keston. Vastaajien mielestä kouluttajalla ei ollut tarpeeksi käytännön kokemusta ohjelmasta vaan koulutus pohjautui liikaa teoriaan. Vastaajat olisivat toivoneet enemmän käytännön koulutusta ja pienempiä ryhmiä, joissa olisi voinut paremmin paneutua toimintoihin.

AutoMasterin käyttöönotto on vaikuttanut suurimpaan osaan vastaajista negatiivisesti. Vain kahden mielestä ohjelman muutos on ollut positiivinen asia työssä. Nyt vajaan puolen vuoden käytön jälkeen suurin osa vastaajista on kuitenkin sitä mieltä, että osaa käyttää ohjelmaa erittäin hyvin tai melko hyvin. Kolme vastaajaa osaa käyttää ohjelmaa melko huonosti. Suurimmiksi ongelmiksi koetaan ohjelman hitaus, ponnahdusikkunat sekä epäselvyys ja automaatioiden puute.

Kysymyksessä 11 kysyttiin, mikä on parantunut muutoksen jälkeen. Esille nousi eniten se, että kaikki toiminnot tapahtuvat samassa ohjelmassa. Kaikki tieto on käytännössä samalla ruudulla ja tietoja ei tarvitse kopioida ohjelmasta toiseen. Vastausten perusteella AutoMasterissa on paljon pieniä näppäriä toimintoja, jotka helpottavat osaa työtehtävistä. Kaiken ollessa yhdessä ohjelmassa, tulee myös ilmi yksi syy ohjelman hitauteen. Kun yhdessä ohjelmassa on niin paljon tietoa ja toimintoja, hidastaa se koko ohjelman käyttöä joissakin tilanteissa.

Lähes kaikki vastaajista ovat sitä mieltä, että AutoMaster tulee olemaan toimiva väline varaosamyynnissä, kunhan suurimmat ongelmat ja puutteet saadaan vielä korjattua. Ohjelmassa on potentiaalia ja siinä on paljon uusia hyödyllisiä toimintoja, joita vanhoihin ohjelmiin ei olisi saatu ohjelmoitua järkevällä tavalla. Vanhoista ohjelmista kaivattiin

eniten luotettavuutta ja tilausten seurannan parempaa toimivuutta. Myös automaattisia tuotteiden saapumisviestejä kaivataan nykyiseen ohjelmaan pikaisesti.

Viimeisessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin vertaamaan nykyisiä ohjelmia entisiin. Osa-alueet, joissa AutoMaster koettiin paremmaksi, olivat ainoastaan asiakastietojen hallinta, inventointi ja osittain varastohallinta ja tilaaminen. Muissa toiminnoissa AutoMaster ei ole ainakaan vielä tuonut parannusta mukanaan.

5.4 Kyselyn purku

Kuvioissa 1 ja 2 on vastaukset niin sanottuihin yleiskysymyksiin. Nähtiin, että vastaajia oli jokaisesta toimipisteestä ja kaikki olivat olleet töissä vähintään vuoden. Suurin osa vastaajista oli ollut talossa yli 10 vuotta. Kuviossa 3 nähdään, että lähes jokaiselle AutoMaster oli täysin uusi tuttavuus. Vain kahdella vastaajalla oli aiempaa kokemusta ohjelmasta. Esimerkiksi Turun pisteessä ainoastaan yhdellä automyyjällä oli aiempaa kokemusta ohjelmasta. Kuviossa 4 oli kysymyksenä koulutuksena laatu. Suurin osa vastaajista piti koulutusta huonona ja yleisin syy tähän oli huonotasoinen kouluttaja. Kouluttajalla ei tuntunut olevan varsinaista käytännön kokemusta ohjelmasta ja hän ei keskittynyt olennaiseen. Koulutus oli liian teoriapainotteista ja käytännönläheisyys puuttui kokonaan. Kuviossa 5 nähdään vastaukset vastaajien mielipiteeseen siitä, kuinka hyvin he osaisivat ohjelmaa käyttää pelkän koulutuksen pohjalta. Vastaukset olivat melko negatiivisia ja pelkällä koulutuksella ei olisi työnteko kunnialla sujunut. Lähituki oli selkeästi tarpeellinen ja kuviossa 6 nähdään vastausprosentit tähän. Vastaajien mielestä ilman lähitukea AutoMasterin käyttö olisi onnistunut vain osittain tai ei ollenkaan. AutoMasterin käyttöönotto on vaikuttanut vastaajien mielestä lähes kokonaan negatiivisesti, kuten kuviossa 7 nähdään.

Kaiken negatiivisuuden ohella suuri osa käyttäjistä kuitenkin tuntee osaavansa käyttää AutoMasteria tällä hetkellä. Vaikka alku on ollut täynnä haasteita, alkaa valoa näkymään tunnelin päässä. Kuvion 8 perusteella ainoastaan 3 vastaajaa kokee osaavansa käyttää AutoMasteria melko huonosti, kaikki muut melko tai erittäin hyvin. Myös kuviossa 9 nähdään toivoa ohjelman suuntaan. Vastaajista ainoastaan 20% ei usko AutoMasterin toimimaan tulevaisuudessakaan. Muut uskovat vielä kehitystyön tuottavan tulosta ja AutoMasterin olevan vielä hyvä työkalu varaosamyynnissä.

Liitesivuilla on myös koottu vastaukset AutoMasterin suurimmista ongelmista. Nopeasti katsottuna huomaa yleisimmäksi vastaukseksi hitauden ja tökkimisen sekä jatkuvasti ruudulle hyppivät ponnahtusruudut. Tilausten seuranta on myös yleisesti haastavaa. Liitteissä on myös vastaukset AutoMasterissa paremmin olevista asioista. Lista on lyhyempi, mutta siitäkin käy ilmi muutamat seikat. Pienet toiminnot, nopeampi myynnin suorittaminen ja etenkin kaiken löytyminen yhdestä ohjelmasta on kehitystä vanhoista ohjelmista. Kuviossa 10 on vastaukset kysymykseen paljonko AutoMaster vie enemmän aikaa työtehtävää kohden kuin aiemmat ohjelmat. Arvo 0 tarkoittaa ei yhtään tai AutoMaster olisi nopeampi. Yllättäen arvo 0 onkin toiseksi eniten vastattu. Toki vastaukset ovat paljolti hajautuneet, ei AutoMaster jokaisella hidastakaan työtä. Kuviossa nähdään myös ääripää ja muutama vastaaja on arvioinut työtehtävänsä kuluvaan tuntiin kahteen. Tässä kohtaa epäilen, että vastaaja ei ole vastannut yhden työtehtävän hidastumiseen vaan mahdollisesti koko päivän töiden hidastumiseen. Vastausten keskiarvo on 57,33 minuuttia ja se tuntuu olevan todella suuri luku. Henkilökohtaisesti vastaisin kyselyyn arvoksi 5-10 minuuttia. Tämä kysymys on ehkä hieman huonosti muotoiltu eikä sitä pidä ottaa huomioon kovinkaan luotettavasti.

Lopuksi kuviossa 11 on verrattu AutoMasteria ja vanhoja ohjelmia ja niiden toimintojen osa-alueita. Selkeästi vanhojen ohjelmien värinä oleva sininen on hallitseva ja pääosin vanhat ohjelmat dominoivat tätä vertailua. Muutamissa osioissa on kuitenkin toisinpäin. Esimerkiksi inventointi, liidit (verkkoyhteydenotot) ja asiakastietojen hallinta on AutoMasterissa paremmalla mallilla. Varaosamyyni, tilaaminen, varastonhallinta ja muu päivittäinen varaosatyö on kuitenkin selkeästi ollut helpompaa ennen AutoMasteria.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli etsiä ongelmia ja puutteita AutoMasterin käyttöönotossa ja käytössä ja analysoida näitä haasteita. Työ oli toimeksianto K Caara Oy:n Turun toimipisteen jälkimarkkinointipäälliköltä.

Työtä tehdessä tuli jatkuvasti ilmi henkilökunnalta pientä vastarintaa AutoMasteria kohtaan. Vaikka kirjoitushetkellä käyttöönotosta on kulunut jo yli 4 kuukautta, tuntuu ohjelma edelleen aiheuttavan päänvaivaa monissa tilanteissa. Varaosamyynnin puolella toiminnot ovat varsin vähäisiä ja niiden käyttö on alkanut pikkuhiljaa rutinoitumaan. Huoltomyyjien osalta ohjelman käyttö on kuitenkin jatkuvaa taistelua erilaisten ongelmatilanteiden osalta. Etenkin työn tehokkuus kärsii ja ennen nopeasti tehty työ saattaa viedä moninkertaisesti aikaa.

Alun perin suunniteltu kysely piti tehdä koko Turun toimipisteen henkilökunnalle, mutta työtä tehdessä muodostui idea vaihtaa kohteeksi ennemmin varaosahenkilöstö muissakin toimipisteissä. Muiden työtehtävien henkilöt olisivat varmasti tuoneet omaa näkökulmaa työhön, mutta se ei olisi varaosamyynnin näkökulmasta kovinkaan hyödyllistä tietoa. Vertauskohde esimerkiksi automyyjillä on täysin eri, sillä alkuperäiset ohjelmat olivat täysin eri pohjalla varaosamyynnin ohjelmiin nähden.

Haastavaa työssä oli etsiä teoriapohjaa AutoMasterista, sillä samanlaista versiota ohjelmasta ei vielä ollut aiemmin olemassa. K Caara Oy:ssä käytettävä AutoMaster on räätälöity yrityksen tarpeita varten ja sitä ei ole suoraan samanlaisena missään käytössä. Samoja osia ja piirteitä kyllä löytyy muissakin yrityksissä.

Työn luotettavuuden suhteen on oltava hieman kriittinen, sillä työ perustuu suurelta osin omiin ja kollegoiden käyttökokemuksiin ja mielipiteisiin, kuinka ohjelman käyttö on itse koettu toimivan työssä. Kyselyn luonti opinnäytteen tueksi luo toki lisää luotettavuutta ja se vahvistaa kokemukset myös muiden toimipisteiden osalta. Näin ollen kokemukset ja löydetty ongelmat eivät ole ainoastaan yhden toimipisteen havaintoja vaan samoja ongelmia on ollut muissa pisteissä.

Tämä opinnäytetyö helpottaa työntekoa tulevaisuudessa. Kerätyt ongelmat lähetetään IT-tiimin ratkaistaviksi ja he pyrkivät parhaansa mukaan ratkomaan niitä. Tämä opinnäytetyö tulee nopeuttamaan työvaiheita ja kasvattaa työtehokkuutta merkittävästi. Varaosapuolella pelkästään automaattiset saapumisviestit auttaisivat tehostamaan työtä.

LÄHTEET

CDK Global Oy 2019. CDK Global Finland Oy, AutoMaster-ohjelma K Caara Oy:n käytössä. Viitattu 5.1.2020

IBM 2019. International Business Machines Corporation. AS400- ja Lotus Notes-ohjelmat K Caara Oy:n käytössä. Viitattu 5.1.2020

K Caara Oy 2019. K-Caara on osa Keskon konsernia. Viitattu 5.1.2020
<https://www.caara.fi/fi/tiedot/caara-on-osa-kesko-konsernia>.

Kesko Oyj 2019a. Autokauppa. 19.6.2019. Viitattu 5.1.2020
<https://kesko.fi/yritys/toimialat/autokauppa/>.

Kesko Oyj 2019b. Autokaupan Strategia. 8.3.2019. Viitattu 5.1.2020
<https://kesko.fi/sijoittaja/strategia/toimialojen-strategiat/autokaupan-strategia/#accordion36468>.

Kesko Oyj 2019c. Kesko ostaa Volkswagen- ja SEAT-liiketoiminnot Huittisten Laatuautolta. Viitattu 5.1.2020
<https://www.kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/2019/kesko-ostaa-volkswagen--ja-seat-liiketoiminnot-huittisten-laatuautolta/>.

Kesko Oyj 2019d. Kesko ostaa Volkswagen-, Audi- ja SEAT-liiketoiminnot Laakkoselta. Viitattu 5.1.2020
<https://kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/lehdistotiedotteet/2019/kesko-ostaa-volkswagen--audi--ja-seat-liiketoiminnot-laakkoselta/>.

Kesko Oyj 2019e. Kesko ostaa Volkswagen-, Audi- ja SEAT-liiketoiminnot Länsiautolta. Viitattu 5.1.2020
<https://www.kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/lehdistotiedotteet/2019/kesko-ostaa-volkswagen--audi--ja-seat-liiketoiminnot-lansiautolta/>.

Kesko Oyj 2019f. Keskon tilinpäätöstiedote 1.1.-31.12.2018. Viitattu 5.1.2020
<https://www.kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/porssitiedotteet/2019/keskon-tilinpaatostiedote-1.1.-31.12.2018-kaikkien-aikojen-paras-vertailukelpoinen-liikevoitto/>.

Henkilökuntakysely

AutoMasterin käyttöönotto K Caarassa

1. Kauanko olet työskennellyt K Caarassa?

- ☐ Alle vuosi
- ☐ 1-5 vuotta
- ☐ 6-10 vuotta
- ☐ Yli 10 vuotta

2. Missä toimipisteessä työskentelet?

- ☐ Turku
- ☐ Espoo
- ☐ Vantaa
- ☐ Helsinki
- ☐ Suurasiakasmyynti

3. Paljonko sinulla oli entuudestaan kokemusta AutoMasterista ennen sen käyttöönottoa K Caarassa?

- ☐ Ei yhtään
- ☐ Alle vuosi
- ☐ 1-5 vuotta
- ☐ Yli 5 vuotta

4. Arvioi koulutuksen laatu ennen Automasterin käyttöönottoa

- ☐ Erittäin hyvä
- ☐ Melko hyvä
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Melko huono
- ☐ Erittäin huono

5. Koitko olleesi valmis AutoMasterin käyttöön pelkän koulutuksen pohjalta?

- ☐ Erittäin hyvin
- ☐ Melko hyvin
- ☐ Melko huonosti
- ☐ Erittäin huonosti

6. Miten parantaisit koulutusta?

7. Olisiko AutoMasterin käyttäminen onnistunut ilman lähitukea muutosviikonloppuna?

- ☐ Kyllä
- ☐ Osittain
- ☐ Ei

8. Kuinka AutoMasterin käyttöönotto on vaikuttanut sinun normaaliin työhösi?

- ☐ Positiivisesti
- ☐ Ei muutosta
- ☐ Negatiivisesti

9. Koetko osaavasi käyttää AutoMasteria tällä hetkellä?

- ☐ Erittäin hyvin
- ☐ Melko hyvin
- ☐ Melko huonosti
- ☐ Erittäin huonosti

10. Suurin ongelma AutoMasterin päivittäisessä käytössä?

--

11. Mikä AutoMasterissa on paremmin kuin vanhoissa ohjelmissa?

12. Uskotko AutoMasterin olevan hyvä ohjelma tulevaisuudessa, jos nykyiset puutteet ja virheet saadaan korjattua?

- ☐ Ehdottomasti
☐ Mahdollisesti
☐ Tuskin
☐ Ei missään tapauksessa

13. Paljonko arviolta työtehtävissäsi kuluu enemmän aikaa vanhoihin ohjelmiin verrattuna? Anna vastaus minuutteina. Vastaa 0, jos ei muutosta tai jos työsi on nopeutunut.

--

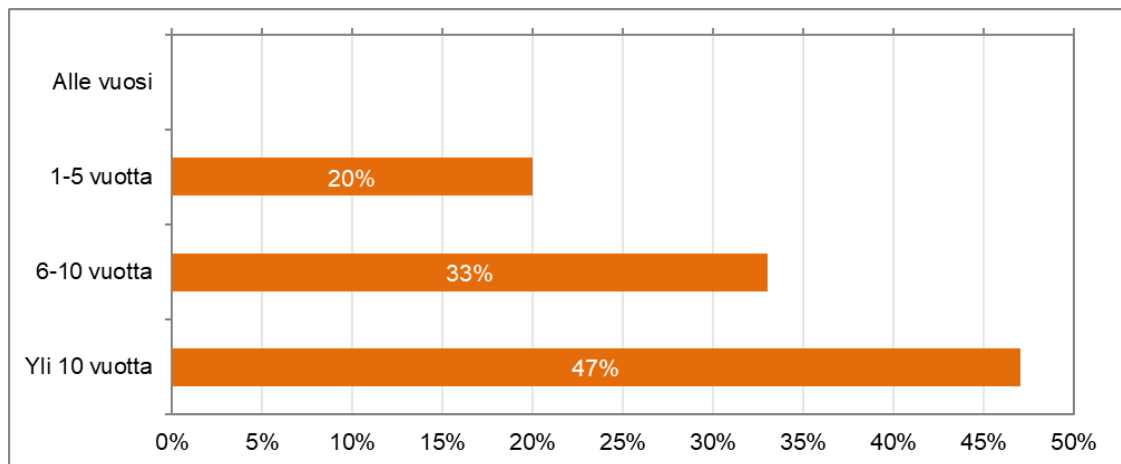
14. Mitä toimintoa kaipaavat eniten vanhoista ohjelmista (CD, Sävä, yms.)

15. Vertaa lopuksi AutoMasterin ja vanhojen ohjelmien (Sävä, CD, Armi) toimintoja.
5 = AutoMasterissa toimii paremmin, 1 = Vanhoissa toimi paremmin

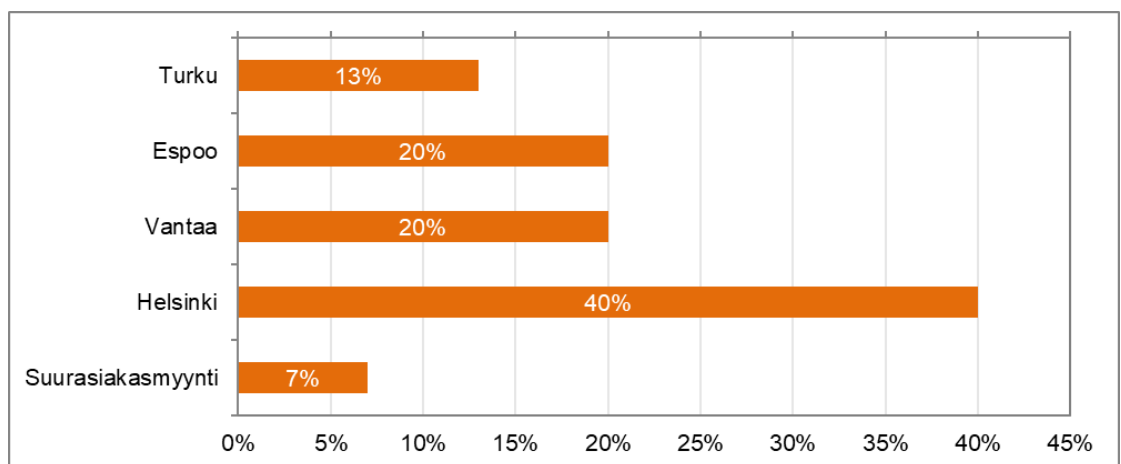
AM paljon AM vähän Ei AM AM En

	huonompi	huonompi	muutosta	vähän parempi	paljon parempi	osaa sanoa
Varaosamyynti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työmääräysten käsittely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liidit, asiakasyhteydenotot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varastonsiirrot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varastonhallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuoteselailu, tuotetiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakastietojen hallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjelman luotettavuus, toimintavarmuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilaaminen, tilausten seuranta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inventointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

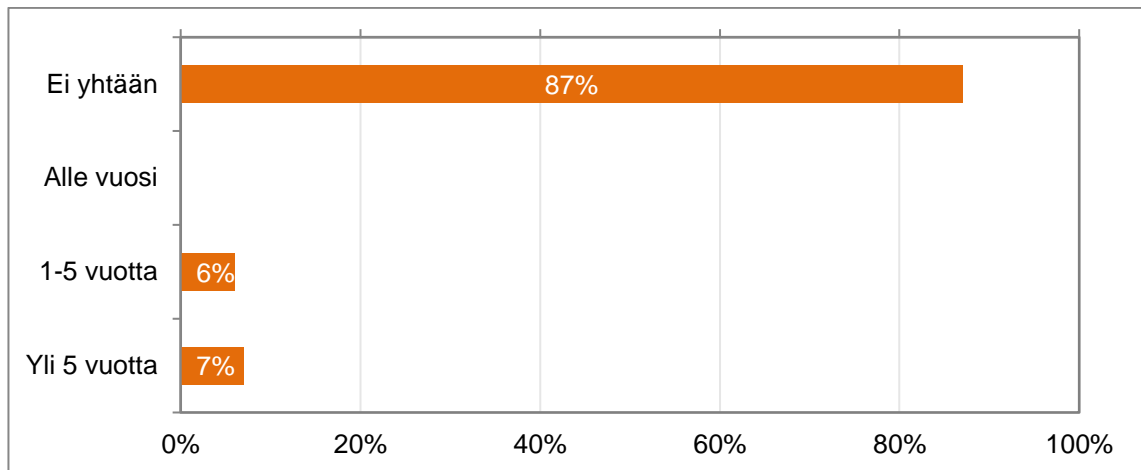
Henkilökuntakyselyn tulokset



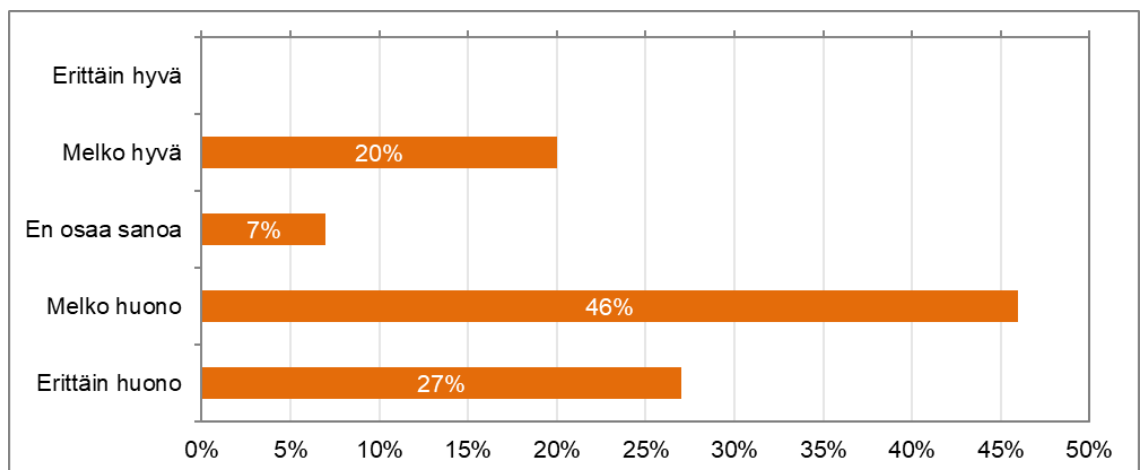
Kuvio 1. Kauanko olet työskennellyt K Caarassa?



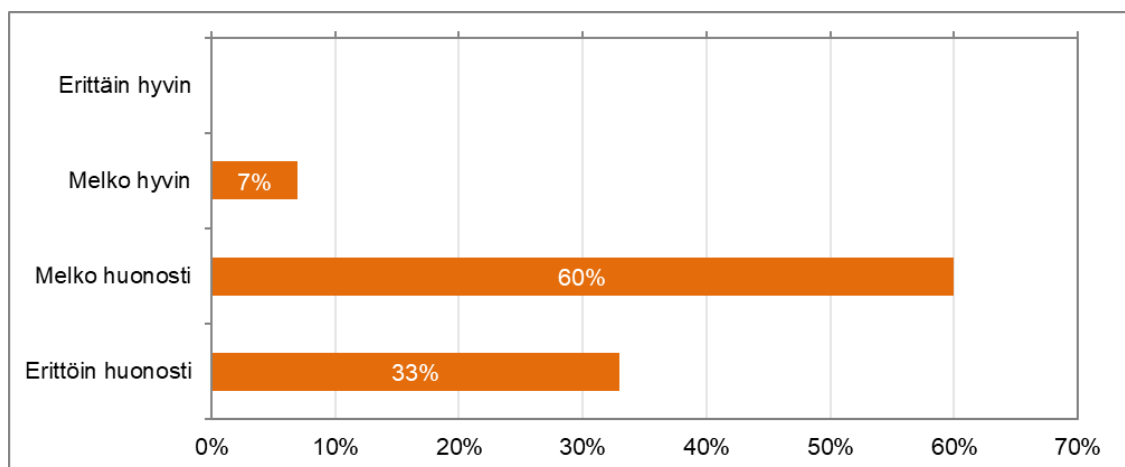
Kuvio 2. Missä toimipisteessä työskentelet?



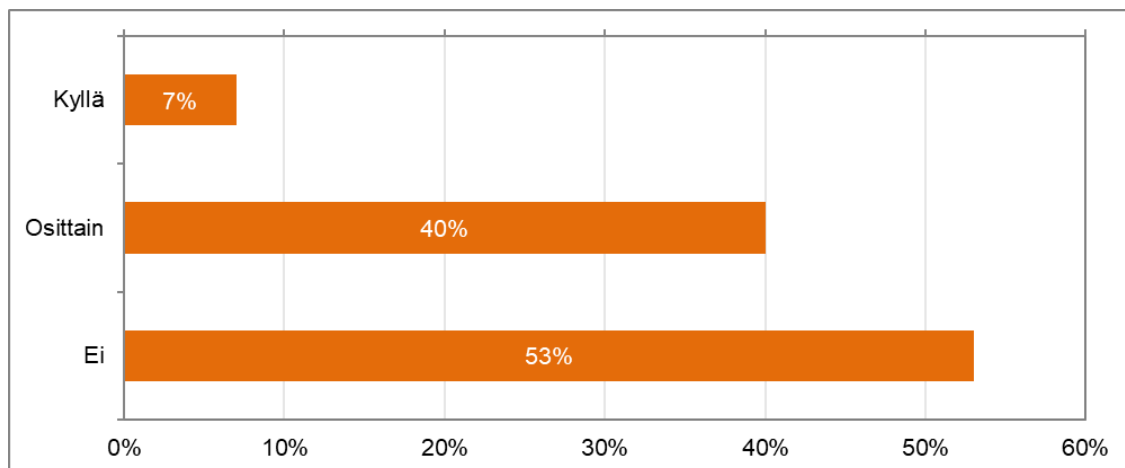
Kuvio 3. Paljonko sinulla oli entuudestaan kokemusta AutoMasterista?



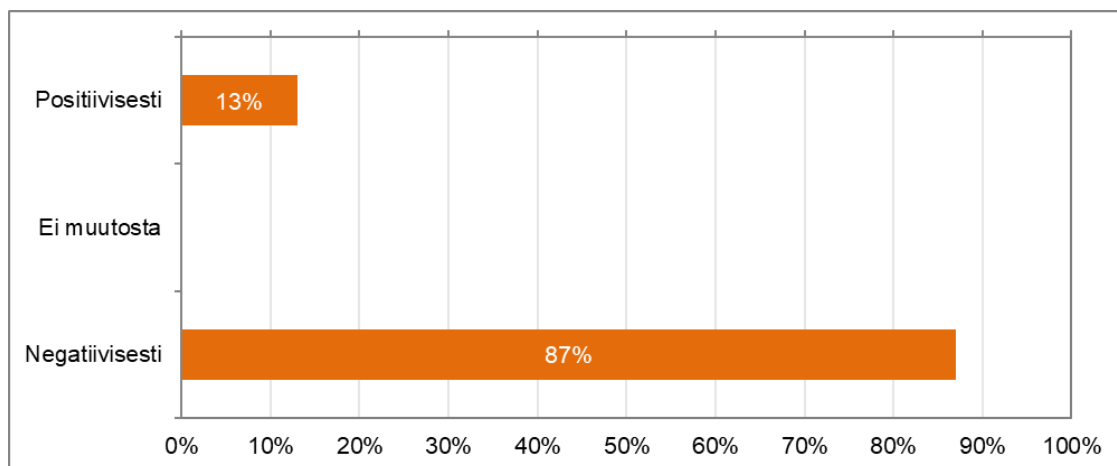
Kuvio 4. Arvioi koulutuksen laatu ennen AutoMasterin käyttöönottoa



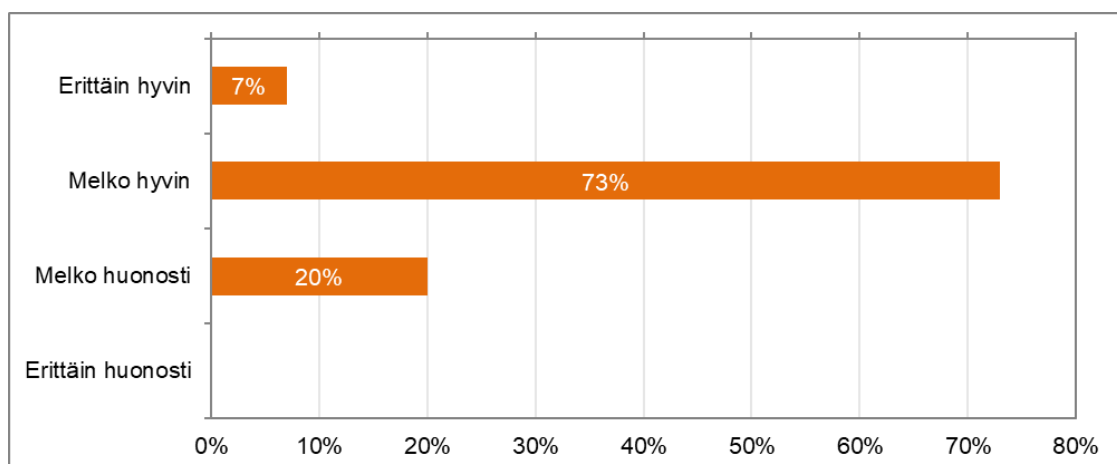
Kuvio 5. Koitko olleesi valmis AutoMasterin käyttöön pelkän koulutuksen pohjalta?



Kuvio 6. Olisiko AutoMasterin käyttäminen onnistunut ilman lähitukea muutosviikonlopuna?



Kuvio 7. Kuinka AutoMasterin käyttöönotto on vaikuttanut sinun normaaliin työhösi?



Kuvio 8. Koetko osaavasi käyttää AutoMasteria tällä hetkellä?

Suurin ongelma AutoMasterin päivittäisessä käytössä?

Epäselvyys, automaatioiden puute.		
Ohjelman hitaus		
Erolistan puutos, hidastuminen, satunnainen kaatuilu, automasteria voi käyttää vain yhdessä paikassa.		
Tilausten seuranta		
Hitaus ja silmiä rasittava värimaailma.		
Järjetön hitaus ja järjestelmän kankeus. Nämä siis ominaisuuksia.		
hitaus		
Tökkii		
Sen hitaus ja toimivuus ylipäätänsä.		
Välillä esiintyvä hitaus.		
Tilausten seuranta		
Vaikeaselkoinen,hidas,turhia ilmoituksia pompahtelee,eivät viivakoodia,varauksia vaikea löytää,liian paljon samannäköisiä/taustaisia sivuja,mm.osien keräyslista erittäin sekava,tarpeettomia rivejä,tiskimyyynnissä osien saapumisesta tieto asiakkaalle muistin varassa.		
Jatkuva ponnahdusikkunat, tietojen haku, tilauksesta seuranta mitä mistäkin tilattu ja toimitettu.		
Ponnahdusikkunat, jotka ovat kaiken lisäksi täysin tarpeettomia, vievät työaikaa ja käyvät jo oikeasti hermoon. Laskin, että suljen noita ikkunoita arviolta 400-600 kertaa JOKA päivä.		

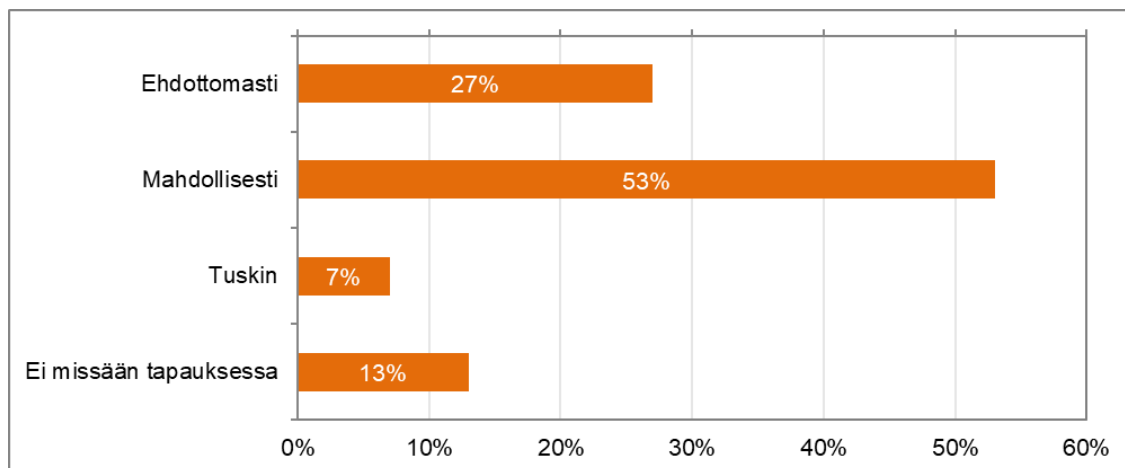
Mikä AutoMasterissa on paremmin kuin vanhoissa ohjelmissa?

integraatio ETKA->AutoMaster
Paljonkin pieniä toimintoja
Osittain helpottanut työntekoa kun kaikki on yhdessä ohjelmassa.
kaikki samassa ohjelmassa, mutta tämä myös aiheuttaa hitauden ja kankeuden.
En saa tähän vastausta päästäni. Vaatisi pidemmän pohdiskelun.
ei mitään
Mahdollistaa työntekemisen enimmäkseen yhdessä järjestelmässä eli automasterissa.
Nopeampi myynnin suorittaminen. Tapahtumien historian seuranta

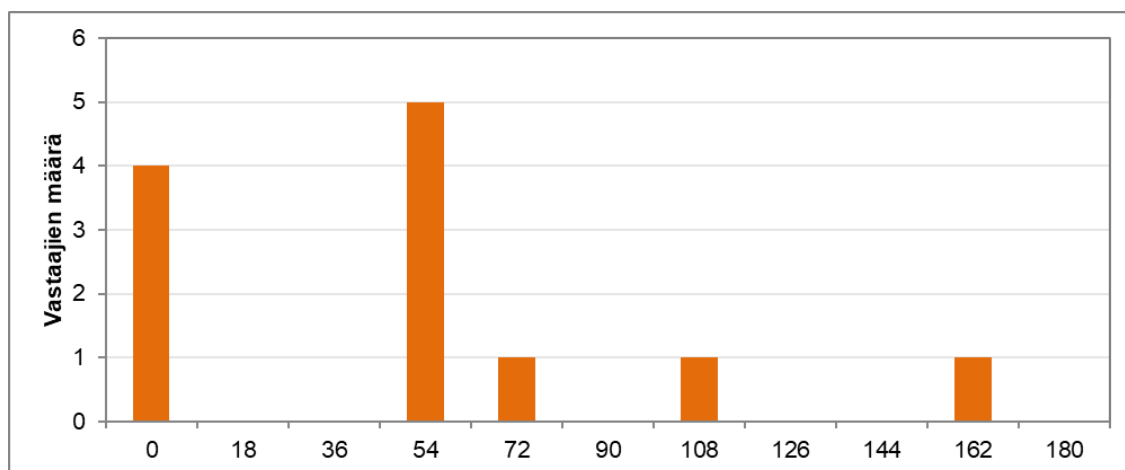
Hyvitystapahtuma helpompi tiskimyynnissä,joissain osissa lisäosien myyminen helpoa,mm.tuulilasi tarvikkeet

Tuo parhaiten esille ne puutteet mitä AutoMaster:lla on.

Osaa hakea/tarjota varaosaa pelkän alkuosan kirjoittamisen jälkeen. Kaikki tieto samalla ruudulla.



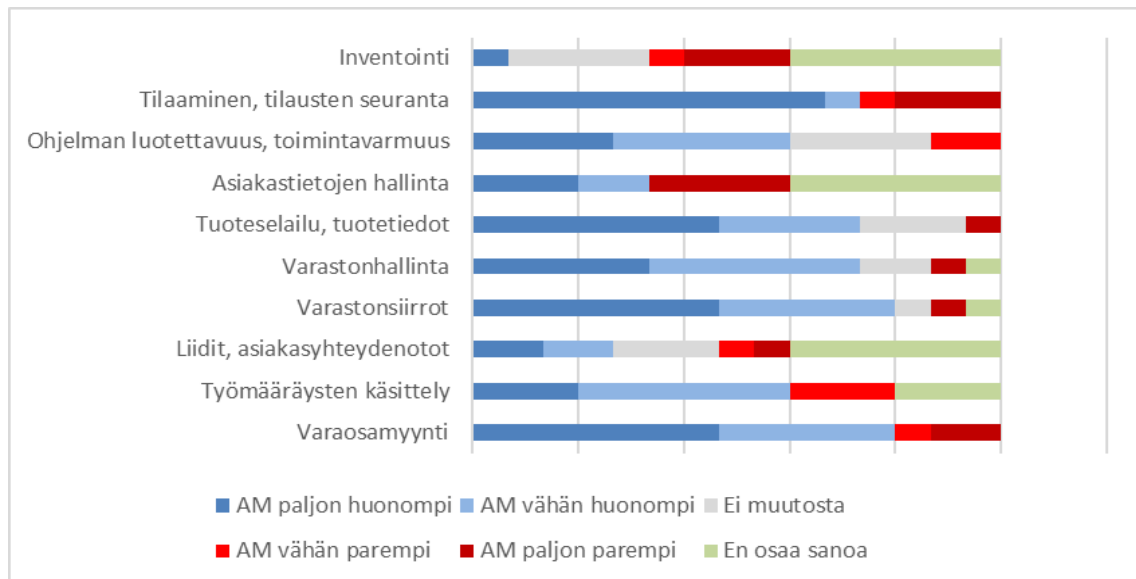
Kuvio 9. Uskotko AutoMasterin olevan hyvä ohjelma tulevaisuudessa?



Kuvio 10. Paljonko arviolta työtehtävässäsi kuluu enemmän aikaa vanhoihin ohjelmiin verrattuna? Vastaus minuutteina.

Mitä toimintoa kaipaavat eniten vanhoista ohjelmista?

Cd:	nopeus,	selkeys
Sävä:	Automaattiot, selkeys, toiminnanohjaus.	
CD400	ei	mitään
Sävä:	tavaran vastaanotto-> viestitys -> keräilylistojen printtaaminen	
Tilauksien	hakemisen	helppous
Paikattomien osien haku- myös miinussaldolliset ym		
Automaattiset tekstiviestit / sähköpostiviestit, erolista tulleista osista.		
Sävä		
Sävästä kaipaavat tilauspohjien selkeyttä, niistä näki heti koska ja kuka tilannut osan, sekä saapumisajan.		
sävä + cd		
Varaosien seuranta SÄVÄltä		
sävän nopeus ja helppous		
Tilatun osan selvästi näkyvän kohteen mihin se kuuluu. (sävä)		
En mitään		
Tilausten seuranta		
Sävä,parin viime vuoden aikana erittäin toimiva,selkeä,luotettava,nopea. CD selkeä,toimintavarma,luotettava		
CD täsmällisyys ja luettavuus. SÄVä tilauksen seuranta ja keräyslistojen hallittavuus.		
Ilmoituksia varaosien saapumisesta		
SÄVÄssä näki ruudulla mihin keikkaan on osista saapunut osa ja mihin kaikki osat -> keräys. Näki myös mistä osa tilattu (SWE/GER/piirisiirto) ja onko se jo kerätty.		



Kuvio 11. Vertaa AutoMasterin ja vanhojen ohjelmien toimintoja